مجلة

جامعة القدس المفتوحة

للأبحاث والدراسات

توجه المراسلات والأبحاث على العنوان الآتي:

رئيس هيئة تحرير مجلة جامعة القدس المفتوحة

جامعة القدس المفتوحة

ص.ب: ٥١٨٠٠

هاتف: ٢٩٨٤٤٩١ – ٠٢

فاكس: ٢٩٨٤٤٩٢ – ٠٢

بريد الكتروني: ***hsilwadi@qou.edu***

تصميم وإخراج فني:

قسم التصميم الجرافيكي والإنتاج

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

جامعة القدس المفتوحة

هاتف: ٢٩٥٢٥٠٨ – ٠٢

قواعد النشر والتوثيق

تنشر المجلة البحوث والدراسات الأصلية المرتبطة بالتخصصات العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية والباحثين في جامعة القدس المفتوحة وغيرها من الجامعات المحلية والعربية والدولية، مع اهتمام خاص بالبحوث المتعلقة بالتعليم المفتوح، وتقبل أيضا الأبحاث المقدمة إلى مؤتمرات علمية محكمة والمراجعات والتقارير العلمية وترجمات البحوث.

يرجى من الأخوة الباحثين الراغبين في نشر بحوثهم الاقتداء بقواعد النشر والتوثيق الاتية:

١. تُقبل الأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية.

٢. أن لا يزيد حجم البحث عن ٣٢ صفحة «٧٥٠٠» كلمة تقريبا بما في ذلك الهوامش والمراجع.

٣. أن يتسم البحث بالأصالة ويمثل إضافة جديدة إلى المعرفة في ميدانه.

٤. يقدم الباحث بحثه منسوخا على «CD» أو عبر البريد الالكتروني مع ثلاث نسخ مطبوعة منه، غير مسترجعة سواء نشر البحث أم لم يُنشر.

٥. يرفق مع البحث خلاصة مركزة في حدود «١٠٠ - ١٥٠» كلمة. ويكون هذا الملخص باللغة الإنجليزية إذا كان البحث باللغة العربية ويكون باللغة العربية إذا كان البحث باللغة الإنجليزية.

٦. ينشر البحث بعد إجازته من محكمين اثنين على الأقل تختارهم هيئة التحرير بسرية تامة من بين أساتذة مختصين في الجامعات ومراكز البحوث داخل فلسطين وخارجها على أن لا تقل رتبة المحكم عن رتبة صاحب البحث.

٧. أن يتجنب الباحث أي إشارة قد تشير أو تدلل على شخصيته في أي موقع من البحث.

٨. يزود الباحث الذي نشر بحثه بنسخة من العدد الذي نشر فيه، بالإضافة إلى ثلاث مستلات منه.

٩. تدون الإحالات المرجعية في نهاية البحث وفق النمط الآتي: إذا كان المرجع أو المصدر كتابا فيثبت اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، اسم المترجم أو المحقق (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر) الجزء أو المجلد، رقم الصفحة، أما إذا كان المرجع مجلة فيثبت المؤلف، عنوان البحث، اسم المجلة، عدد المجلة وتاريخها، رقم الصفحة.

١٠. ترتب المراجع والمصادر في نهاية البحث «الفهرس» حسب الحروف الأبجدية لكنية / عائلة المؤلف ثم يليها اسم المؤلف، عنوان الكتاب أو البحث، (مكان النشر، الناشر، الطبعة، سنة النشر) الجزء أو المجلد.

١١. بإمكان الباحث استخدام نمط «APA» Style في توثيق الأبحاث العلمية والتطبيقية، حيث يشار إلى المرجع في المتن بعد فقرة الاقتباس مباشرة وفق الترتيب الآتي: «اسم عائلة المؤلف، سنة النشر، رقم الصفحة».

المحتويات

الأبحـــــاث

مجلة
جامعة القدس المفتوحة
للأبحاث والدراسات

الأبحاث

قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية

د. عطية مصلح*

* أستاذ مشارك في إدارة الأعمال/ فرع قلقيلية/ جامعة القدس المفتوحة.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، ومعرفة وجود فروق في استجاباتهم تبعاً للمتغيرات الآتية: المستشفى، والمبحوث، والجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين والمرضى في كل من مستشفى درويش نزال الحكومي ومستشفى وكالة الغوث الدولية (انوروا)، وشملت العينة ١٢٦ موظفاً ومريضاً من أصل ٤٢٠ شخصاً، أي ما نسبته ٣٠٪ من مجتمع الدراسة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات المدركة والفعلية، تكونت الاستبانة من ٢٨ فقرة مقسمة إلى ٦ مجالات وهي: الدليل المادي الملموس، والاعتمادية، وقوة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف، وخصائص المستشفى. واستعان الباحث بالأدب التربوي والدراسات السابقة في بناء الأداة، كما أخضعت للتحكيم والمعالجة الإحصائية، وتأكد الباحث من صدقها وثباتها، ومدى ملاءمتها لأغراض الدراسة.

أظهرت النتائج أن استجابات عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة، وعلى الدرجة الكلية. ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية على المجالات الآتية: قوة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان من ضمنها العمل على توفير مستلزمات المستشفيات سواء كان ذلك من الأجهزة أو المعدات الحديثة، وتوفير دورات تدريبية ملائمة للعاملين كل في مجاله من أجل تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة.

Abstract:

This study aimed to identify the quality level of the actual services perceived by staff and patients in hospitals operating in the city of Qalqilya, and to identify differences in their responses depending on the following variables: hospital, respondent, gender, marital status, age, educational qualification, and function. The study population consisted of workers and patients in both Darwish Nazzal governmental hospital, UNRWA hospital. The sample of the study included 126 staff members and patients out of 420 people, representing 30% of the population. The researcher used the descriptive method and SERVPERF scale to measure the quality of perceived and actual services, the questionnaire used for the study consisted of 28 items divided into 6 domains: the tangible physical evidence, reliability, strength of response, safety& trust, empathy, and the characteristics of the hospital. The tool of the study was constructed with the help of the literature review and previous studies regarding this issue. The tool was also tested for validity, reliability and suitability. The results showed that the responses of the studied sample towards the actual and perceived quality of services, were high on all fields of study and on the total score. There were significant differences in the following areas: power response, safety and trust, and empathy due to the variable of gender in favor of males. The study provided a set of recommendations such as providing the requirements of hospitals with modern equipment and providing suitable training courses for workers in their respective fields in order to improve the quality of medical services provided.

مقدمة:

لقد أصبحت الجودة وخدمة المستهلك من القضايا الرئيسة والحاسمة في فترة التسعينيات من القرن الماضي لكل منظمات القطاعين العام والخاص، ففي القطاع الخاص يُضمن رضا المستهلك وولاؤه من خلال منتجات ذات جودة عالية، وخدمات تعطي قيمة لنقوده، أما في القطاع العام فإن تحسين الجودة هو خطوة ضرورية تقود إلى تسليم فعال للخدمات بسبب أن التحديات البيئية تحتل فيها الخدمات العامة مكانة لا يستهان بها كما أن النموذج التقليدي لتسليم الخدمات المماثلة إلى مستهلكين– سلبيين– ليس لهم صوت، أو إن تأثيرهم محدود لم يعد قائما. لقد شهدت السنوات الأخيرة تغيرات رئيسة في إدارة القطاع العام، وبأهمية مساوية لها ظهور روح (جودة الخدمة) من خلال (مبادئ الجودة الشاملة) ، إذ أخذت بعض منظمات القطاع العام، باتباع استراتيجيات مختلفة لتحسين الجودة دون منظور كلي أو خطة متكاملة، فبدأ بعضها تطبيق حلقات الجودة، وطبقت في أخرى فرق المشروع، وضمان الجودة. (الهيتي، ٢٠٠٧، ص ٣٢٢) .

تعد درجة تمتع المواطن بالحقوق الصحية في أي دولة من الدول، معيارًا أساسيًّا لتقدم الدول، وقياسًا لقدرة الدولة على الرفع من شأن مواطنيها، ومدى قدرتها على توفير الحياة الكريمة والرعاية الصحية السليمة لهم، لذلك يعد الحق في الصحة من الحقوق الأساسية لارتباطه المباشر بحق الإنسان في الحياة. لقد أولت المواثيق الدولية الحق في الصحة اهتمامًا خاصًا لما يمثله من أهميه لحياة الإنسان، حيث جاء في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، "إن لكل شخص الحق في مستوى معيشة يكفي لضمان الصحة له ولأسرته، ويشمل المأكل، والملبس، والمسكن، والرعاية الطبية، والخدمات الاجتماعية الضرورية". (المادة ١٥ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان) . (تقرير الهيئة المستقلة لحقوق المواطن، ٢٠٠٩، ص ٧) .

تشكل الرعاية الطبية جوهر النظام الصحي السائد وأساسه في العديد من دول العالم، وذلك لاعتبارات كثيرة في مقدمتها إن خطط التنمية وبرامجها المختلفة تعتمد على توافر قوى عاملة تتمتع بقدر من الصحة والكفاءة العالية. فإنتاجية الفرد تتحقق جزئياً عندما تسود الرفاهة بمعناها الأوسع المجتمع برمته. وتأسيساً على ذلك، فإن النظام الصحي المتكامل يعني نظاماً تنموياً فعالاً بالضرورة. و لا عجب والحالة هذه أن تتطلع الأمم والشعوب إلى النمو والتقدم بالجوانب الطبية من خلال الإنفاق على البنى التحتية، وعلى

الخدمات المتعلقة بها مثل الصحة والتعليم. والواقع أن الخدمات التي يقدمها أي قطاع صحي فعال، تميل إلى التكاملية والشمولية من حيث أنها ينبغي أن تكون وقائية وعلاجية، وعليه برز مفهوم الرعاية الصيدلانية الذي ينطوي على حقيقة مفادها أن صحة الفرد لا تقوم على أساس عدد المستشفيات أو المراكز الطبية المتوافرة، وإنما تعتمد أيضا على توفير جميع المستلزمات والخدمات المرافقة (المادية والبشرية) التي تشكل مجتمعة نظاماً متكاملاً لحماية المجتمع ضد المرض بما يحقق الرفاهة المنشودة. ومن أبرز حلقات هذه السلسلة التشخيص السليم للحالة الطبية لتمكين الطبيب المعالج من إعطاء العلاج الشافي. وتتدرج ضمن هذه الحلقة الأساسية من سلسلة الرعاية الطبية، الخدمات الحيوية التي تقدمها مؤسسات التشخيص الصحي، مثل: الأطباء والمختبرات الطبية ومراكز الأشعة وغيرها (العلاق، ٢٠٠١، ص ١٧٣) . وترى منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة إن فاعلية أي نظام صحي، إنما تعتمد على توافر مؤسسات طبية قادرة ومؤهلة ومستعدة على الدوام لمساعدة الكادر الطبي في تشخيص حالات المرض، ذلك أن دور هذه المؤسسات في هذا المجال بالذات أصبح من الحيوية والأهمية بحيث لا يمكن تقديم رعاية صحية لائقة في غيابه. (منظمة الصحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، ١٩٩٩) .

يتضح مما سبق مدى أهمية وجود مرافق طبية بمستوى جودة عالية يلبي توقعات جمهور المواطنين وطموحاتهم ، لما لذلك من انعكاس على صحتهم، وهذا حق للمواطن حتى يستطيع العيش بكرامة وبصحة جيدة، وهذا ما ورد في برنامج الحكومة الفلسطينية الثالثة عشرة لعام ٢٠٠٩ نحو الرعاية الصحية، وهو ضمان الوصول اليسير لخدمات صحية ذات جودة عالية لسائر المواطنين الفلسطينيين (خطة إنهاء الاحتلال وإقامة الدولة،٢٠٠٩، ص٣٥) ، لذلك جاءت هذه الدراسة لقياس مستوى جودة الخدمات الطبية التي يتلقاها المواطن في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية من وجهة نظره كمريض وكموظف من أجل الوقوف على حقيقة الأمر.

مشكلة الدراسة:

١. ما مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية؟

٢. هل يختلف مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً للمتغيرات الآتية: المستشفى، والمبحوث، والجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة؟

فرضيات الدراسة:

١. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) نحو مستوى جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً لمتغير نوع المستشفى.

٢. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) نحو مستوى جودة الخدمات الفعلية، والمدركة من طرف العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً لمتغير المبحوث.

٣. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) نحو مستوى جودة الخدمات الفعلية، والمدركة من طرف العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً لمتغير الجنس.

٤. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) نحو مستوى جودة الخدمات الفعلية، والمدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

٥. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) نحو مستوى جودة الخدمات الفعلية، والمدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً لمتغير العمر.

٦. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) نحو مستوى جودة الخدمات الفعلية، والمدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

٧. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) نحو مستوى جودة الخدمات الفعلية، والمدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً لمتغير الوظيفة.

أهمية الدراسة:

١. تكمن أهمية هذه الدراسة كونها الأولى في محافظة قلقيلية.

٢. تعد الدراسة خطوة للتعرف إلى مستوى جودة الخدمات الطبية المقدمة للمواطن في محافظة قلقيلية.

٣. تعاني مستشفيات مدينة قلقيلية من نقص في الطواقم الطبية والأجهزة الحديثة نتيجة للظروف التي تمر بها السلطة الوطنية الفلسطينية، وما تعانيه من ضائقة مالية، وكذلك الأمر بخصوص وكالة الغوث الدولية حيث إنها تقوم بتقليص خدماتها، وهذا الوضع انعكس على جودة الخدمات الطبية المقدمة للمواطنين، الأمر الذي جعل عدداً لا بأس به منهم التوجه إلى مدن أخرى قريبة من أجل العلاج، لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطن من أجل وضعه ووضع المسئولين في صورة الأمر.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

١. التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية.

٢. معرفة وجود فروق في استجابات عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من طرف العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعاً للمتغيرات الآتية: المستشفى، والمبحوث، والجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة.

٣. تقديم توصيات لأصحاب القرار بناء على نتائج الدراسة.

حدود الدراسة:

تتحدد الدراسة في العاملين والمرضى في مستشفى درويش نزال الحكومي، ومستشفى وكالة الغوث الدولية في مدينة قلقيلية في الفترة الواقعة بين ٢٠/ ٤– ٢٥/ ٤/ ٢٠١١.

محددات الدراسة:

- اختير المستشفيان على أساس أن الحد الأدنى لعدد العاملين هو ٥٠ موظفاً في كل منهما.
- إن عدد المرضى المقيمين هو أكثر من ٣٠ مريضاً في مختلف الأقسام.

مصطلحات الدراسة:

◄ **المستشفى**: جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة للسكان علاجية كانت أم وقائية، وتمتد خدمات عيادته الخارجية

إلى الأسر في بيئتها المنزلية، كما أنه مركز لتدريب العاملين الصحيين، وللقيام ببحوث اجتماعية حيوية. (منظمة الصحة العالمية، ١٩٨٠، ص ٧).

◄ **الخدمة**: هي نشاط أو عمل ينجز من أجل غرض معين. وقد يكون هذا النشاط استشارة طبية أو محاضرة أو حل مشكلة فنية في الإنتاج أو عملا محاسبيا أو صيانة لآلة....الخ، لذا فإن الخدمة نشاط معنوي أو سلعة متغايرة وغير نمطية في الغالب؛ ولأنها تنتج وتستهلك في الوقت نفسه، وتتطلب تفاعلاً واتصالاً بالعميل، وأن ملكيتها لا تتغير ولا تنتقل، ولا يمكن إعادة بيعها ولا تخزن، ولكن نظام تقديم الخدمة يمكن أن ينقل أو يصدر. (نجم،١٩٩٧، ص ٢٦٣).

◄ **الجودة**: هي حكم على إدراك المستهلكين في كيفية مقابلة الخدمة لحاجاتهم، فجودة الخدمات هي التي تقابل الحاجات الحقيقية في الوقت الصحيح وفي الطرق الصحيحة. (Rod & et. al, 2002, p 435).

◄ **مدينة قلقيلية**: هي إحدى مدن شمال الضفة الغربية وهي أقرب نقطة على البحر المتوسط من الجهة الشرقية، وتتبع لها خمسة وأربعون قرية وتجمعاً سكانياً، ويصل مجموع عدد سكان المدينة والتجمعات السكانية التابعة لها حوالي خمسة وتسعين ألف نسمة . (تعريف إجرائي للباحث).

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم الجودة:

يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلاحيته وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان. فالدين الإسلامي الحنيف أعطى اهتماماً واسعاً في التوكيد على العمل الجاد والنافع، وهو ما نصت عليه الآية الكريمة: ﴿وقل اعملوا فسيرى **الله** عملكم ورسولُه والمؤمنون﴾ التوبة ١٠٥. أما السيرة النبوية الشريفة فهي غنية بالأحاديث الشريفة التي تعظم العمل . فيقول الرسول محمد صلى **الله** عليه وسلم: «إن **الله** يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه». (الدرادكة والشلبي، ٢٠٠٢، ص١٥).

أعطيت للجودة معان كثيرة فهي فكرة متعددة الجوانب يمكن وصفها على المستوى العام، كما يراها (بيونو Bebono) أنها بمثابة (صينية جامعة) وهي تضم تركيزاً مشحوناً بكل التفسيرات المحتملة، ويصفها) راجافار (Rajavaral) كمظلة تجمع معاً مختلف

التقديرات السياسية، والإدارية، والتنظيمية، والمهنية (Elli sin ikka, 1999) ، وذكر باتل (Patel,1994) أن الجودة مفهوم محير له معان عدّة مختلفة ومتباينة، ويعود ذلك في جانب منه إلى اختلاف الأوضاع التي يطبق فيها المصطلح. وقدم علماء الجودة أمثال: (Juran, Feigenbaum, Ishikawa, Deming, Grosby) تعريفات متعددة للجودة، كما ورد في قاموس الجودة، مما يشير إلى أن الجودة ترادف مصطلحات مثل: درجة التمين، وطبيعة العلاقة، النوع أو الخاصية. والجودة كمفهوم ليس مطلقاً، إذ إنها تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين. وارتبط مفهوم الجودة بمصطلحات أخرى مثل الحاجة والطلب التي نالت كثيراً من الجدل المفاهيمي بين الباحثين ويعرفها (Garwin) بأنها إرضاء لحاجات الزبائن وتوقعاتهم وما يتبع ذلك من استقرارية الخدمات العامة المتاحة لهم، ووصفها (Murto) بأنها تناغم الخدمات الاجتماعية المعروضة وانسجامها مع حاجات الزبائن، كما ارتبط مفهوم الجودة أيضا بالتوقع، وعرفها (Bouckaert & Pollit) بأنها خط يقع بين توقعات مستخدمي الخدمة، وإدراكاتهم للخدمة الفعلية. وعرِّفت كذلك بأنها حكم على إدراك المستهلكين. (Elli sin ikka, 1999, p132).

وهنالك ثلاثة عناصر رئيسة تدخل في اختبار جودة الخدمات وهي: المطابقة للهدف، ودرجة الاستجابة، والمطابقة للمواصفات. **ويمكن أن تصنف الجودة حسب عناصرها الرئيسة في نظام يضمن الجودة واستناداً إلى (Herbert and Curry) و (Overtvit) إلى ثلاثة أنواع**:

- جودة المستهلك Customer Quality.
- والجودة المهنية Professional Quality.
- جودة العملية أو الإدارة Sharifah & el.al, 2000 (Management Quality p.838).

وبما أن الجودة هي مفهوم نسبي على تقويم لحالة تبادل معينة في فترة زمنية محددة، فإنها ترتبط بشكل وثيق بفكرة القيمة Value: حيث تتداخل الجودة والقيمة بشكل وثيق جداً في ذهن المستهلك –العميل– باعتباره الحكم النهائي على قيمة أي عملية تبادل، فالجودة والقيمة في ما يراهما ويحددهما العميل الذي يقوم بعملية التقويم على أساس المقارنة مع جودة الخدمات التي يقدمها الآخرون وقيمتها (المنافسون وغيرهم) (العلاق،٢٠٠١، ص١٨٢) .

يوجد العديد من التحديات التي تواجه المستشفيات العاملة في فلسطين، ولكن من أهم العوامل المؤثرة في عدم كفاءة الرعاية الصحية في القطاع الصحي الفلسطيني هما:

آليات التمويل ونظام الإدارة في الرعاية الصحية، وأما بخصوص العوامل التي تمثل دوراً في جودة الخدمات الصحية فهما القيادة الإدارية والثقافة التنظيمية، إضافة إلى ذلك عدم توافر الكوادر البشرية المؤهلة، وعدم توافر الإمكانات من أجهزة ومعدات. (Al- Adham، ٢٠٠٤، ص٩).

نستنتج مما سبق أن الجودة يجب توافرها في الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين في المستشفيات، ويجب تقديمها ضمن مواصفات وشروط معينة، وفي الأوقات المطلوبة بها، ومدى رضا المريض وقبوله لهذه الخدمة يشكل دليلاً على جودتها. لذا جاءت هذه الدراسة لقياس جودة الخدمات الفعلية، والمدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية.

مقاييس جودة الخدمات:

لقد أُقترحت مقاييس الخدمة سعياً وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستهلكين بما في ذلك الخدمات العامة، وتعتمد بشكل أساسي على مسوح رضا المستهلك، حيث تربط إدراكات المستهلكين لاستلام الخدمة وتوقع جودة الخدمة، وتكمن هذه المسوح في أنها بمثابة تغذية راجعة من المستهلكين، وهي مفيدة جدا في تحديد ما إذا كانت صورة الخدمة بحاجة إلى تحسين أم لا.

إن توقعات المستهلكين تتحدد من خلال حاجاتهم الشخصية والخبرة السابقة لدى مقدمي الخدمة أنفسهم، وكذلك من خلال الاتصالات الشفهية والخارجية التي يجريها مقدمو الخدمة وآخرين غيرهم، ولقد بنيت فكرة مقياس الجودة لدى براسورمن (Parasuraman) وآخرين على مسألة التعارض بين تلك التوقعات، وبين إدراكات المستهلكين لجودة الخدمة. ويعود ظهور أصل مقياس جودة الخدمات إلى عام ١٩٨٥، وذلك من قبل (Parasuraman) وزملائه.

إن هذه الفكرة يتلاءم تطبيقها مع خدمات القطاع العام، ومنها الخدمات الصحية في المستشفيات، حيث ستدرك جودة تلك الخدمات على أنها جودة (رديئة) ، إن لم تكن ملائمة لحاجات المستهلكين الشخصية، لذا فإن منظمات القطاع العام بحاجة إلى آليات معينة كي تحظى بالمعلومات المعبرة عن حاجات المستهلكين وتوقعاتهم، ويكون للاتصالات الشفهية

تأثير مهم على تقدير المستهلكين لجودة تلك الخدمات، وسواء كانت تلك الاتصالات مع المستهلك كفرد أو بشكل تغذية راجعة من الأصدقاء أو الأقارب أو الجوار، كما أن للاتصالات الخارجية دوراً مهم وتتم من قبل مقدمي الخدمة، وكذلك من قبل الممثلين المنتخبين على المستويين المحلي والوطني، ومن المؤسسات الحكومية، فضلا عن البيئة المحيطة.

لقد حدد كل من (Berry Zeithmal, parasuraman) عام ١٩٨٥ عشرة أبعاد رئيسة لقياس جودة الخدمة وهي: الوصول للخدمة والتفاهم، المجاملة، والكفاءة والأمن والمصداقية، والاتصالات، والاستجابة والموثوقية والموجودات الملموسة وقام الباحثون أنفسهم باختيار قابلية تطبيقها على خمسة خدمات هي: أعمال الإصلاح والصيانة، والبيع بالتجزئة، وخدمة الهاتف للمسافات البعيدة ، وسمسرة السندات، وبطاقات الائتمان، وفي عام ١٩٨٨ اختصرت الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد موسعة لجودة الخدمة ويمكن تطبيقها في أية منظمة خدمية، **وأطلق عليه نموذج جودة الخدمة السيرفكوال (SERVQUAL) وتضم**:

♦ **الملموسية**: وضوح التسهيلات المادية، والتجهيزات، والأشخاص، وأدوات الاتصال .

♦ **الاعتمادية**: القدرة على تنفيذ الخدمة المتعهد بها باعتمادية ودقة .

♦ **الاستجابة**: درجة الاستجابة والرغبة لمساعدة المستهلكين، وتقديم خدمة سريعة وملائمة بشكل عام.

♦ **التعاطف**: العناية والاهتمام وقدرة المنظمة على توجيه الانتباه، وبذل الجهود لفهم حاجات المستهلك وتوفير ما يطلبه.

♦ **الضمان**: كفاءة النظام

♦ **المصداقية**: في تقديم خدمة لطيفة وآمنة.

وكان معهد كرانفيلد سباقا لاقتراح خمسة أبعاد للجودة، ومن ناحية أخرى فقد أثبتت تلك الدراسات أنه على الرغم من النظر إلى الأبعاد الخمسة على أنها ضرورية، فإن الوزن النسبي لها يختلف من مستفيد إلى أخر ومن منظمة خدمية لأخرى، إلا أن البعد الخاص بالاعتمادية يظل في جميع الأحوال في المرتبة الأولى كأهم عنصر أو بعد لجودة الخدمة بغض النظر عن طبيعة الصناعة .

الجدول (١)

معايير جودة الخدمة طبقا للدراسات المختلفة بهذا الشأن:

من وجهة نظر معهد كرانفيلد	دراسات براسورمن وزملاؤه (Parasuraman,et. al 1985)	دراسات براسورمن وزملاؤه (Parasuraman, et .al 1990)
المواصفات Specification	الاعتمادية Reliability	الاعتمادية Reliability
التماثل Conformance	الاستجابة Responsiveness	الاستجابة Responsive
الاعتمادية Reliability	الجدارة Competence	الأشياء الملموسة Tangibles
التسليم Delivery	الوصول للخدمة Access	الضمان Assurance
القيمة Value	اللياقة والكياسة Courtesy	التعاطف مع العملاء Empathy
	الاتصال Communication	
	المصداقية Credibility	
	السلامة والأمان Security	
	درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد Understanding	
	الأشياء الملموسة Tangibles	

المصدر: (العلاق،٢٠٠٠،ص١٨٢) و (الهيتي،٢٠٠٧، ص٣٣٤)

لقد ثار جدل طويل حول استخدام مقياس سيرفكوال (SERVQUAL) من مجموعة من الباحثين أمثال (Cronin &Taylor) كون هذا المقياس صمم في فترة التسعينيات لقياس جودة الخدمات والصناعات، ووجهت له مجموعة من الانتقادات، وخاصة أن هذا المقياس يقوم بقياس توقعات العميل من الخدمة، ويركز على الفجوات، ولا يقيس جودة الخدمات المدركة والفعلية، لذا أُعتمد مقياس سيرفبرف (SERVQUAL) (مقياس الأداء الفعلي) كمقياس أفضل لجودة الخدمة المدركة، واختير في العديد من الدراسات من قبل مجموعة من الباحثين.

لما سبق فإن الباحث استخدم مقياس سيرفبرف بالأبعاد الستة المتمثلة في: الدليل المادي الملموس، الاعتمادية، وقوة الاستجابة، والأمان، والثقة، والتعاطف، خصائص المستشفى، كون هذا المقياس أكثر ملاءمة لأغراض الدراسة، وقد استخدم في قياس جودة الخدمات الصحية من قبل عدد لا بأس به من الباحثين.

الدراسات السابقة:

◄ **دراسة (Eleuch, 2011)** :

أجرى الباحث دراسة بعنوان: «إدراك نوعية الخدمات الصحية في اليابان» هدفت هذه الدراسة لتقويم تصورات المرضى اليابانيين لنوعية الخدمة والرعاية الصحية، وتسليط الضوء على ميزات الخدمة الأكثر وضوحاً. استخدمت الدراسة البرمجة غير الخطية، واعتمدت الدراسة على نموذج المبعثر، للكشف عن أهمية الرعاية الصحية، وميزات الخدمة الصحية للحكم على جودة الخدمة. أظهرت نتائج الدراسة بأن المرضى اليابانيين ينظرون إلى خدمات الرعاية الصحية من خلال العملية التعويضية الخطية، فمثلاً نوعية الميزات التقنية وسلوك الموظفين يعوض بعضهم بعضاً لتحديد نوعية الخدمة، كما سلطت هذه الدراسة الضوء على الحاجة إلى اعتماد التطور الذي يعزز الجودة الفنية والممارسات الطبية في أماكن الرعاية الصحية اليابانية.

◄ **دراسة (Elg وآخرون، ٢٠١١)**

أجرى الباحثون دراسة بعنوان: «الممارسات الإدارية للرعاية الصحية في السويد، وتحسين نوعية العمل: تحديات التنمية». هدف هذه الدراسة التجريبي هو فحص التحديات التنموية للممارسات الإدارية في مؤسسات الرعاية الصحية السويدية وسبل تطويرها. تكون مجتمع الدراسة من مديري الرعاية الأساسية وكان عددهم ١٠٣١ ومديري الأقسام في المستشفيات، وكان عددهم ١٥٤٢ في عام ٢٠٠٧، وكانت نسبة العينة والاستجابات المستردة ٤٦٪.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك توجهات نحو زيادة الضغوط الخارجية على مديري الرعاية الصحية لتحسين نوعية العمل منها: قرارات الإدارة العليا ، وضغوط المرضى، والقرارات التي يتخذها صنا ع القرار تؤثر بشكل متزايد في خيارات مديري الرعاية الصحية حول مجالات تركيز جهود التحسين، وقد حددت ثلاثة مجالات وهي: الرقابة المنطقية، وأساس تحسين الممارسات، والمريض هو مركز التوجه. وأوضحت الدراسة بأنه ينبغي على قادة الرعاية الصحية تصميم نظم جديدة للمراقبة الإدارية من أجل دعم أنظمة الرعاية الصحية الفرعية.

نتائج الدراسة دعمت الفرضية العامة التي تنادي بأن الطواقم الطبية تتجه نحو التركيز على التغيير التنظيمي بناء على أنظمة الرقابة الإدارية، وأخيرا حددت الدراسة اتجاهات مهمة حول كيفية إدارة مؤسسات الرعاية الصحية وتطويرها.

◄ **دراسة (Padhy و Rath، ٢٠١٠) :**

أجرى الباحثان دراسة بعنوان: «رضا المريض وفعالية التسويق في المستشفيات الكبيرة المختارة في الهند». هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين رضا المرضى وفعالية التسويق. شارك في هذه الدراسة ٣٠٠ من المرضى و ٨٠ من المديرين التنفيذيين للتسويق من ستة مستشفيات: (ثلاثة من القطاع العام و ثلاثة من القطاع الخاص) من المدن التوأم حيدر أباد وسيكوندرأباد . استخدمت المقابلة والاستبانة في جمع المعلومات. استخدمت المتوسطات والانحرافات المعيارية، وقيم F لعرض النتائج. وفي ضوء الفرضيات التي وضعت ، وجد أن المرضى في المستشفيات الخاصة أكثر رضا بجودة الخدمات من نظرائهم في المستشفيات الأخرى، وكذلك أثبتت الدراسة أن مديري التسويق في القطاع الخاص أكثر فعالية من زملائهم في المستشفيات الأخرى، وبناء على ذلك رُفضت الفرضية الصفرية. وقدمت الدراسة توصيات بضرورة الاهتمام بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وأيضا ضرورة تحسين فعالية مديري التسويق وقدرتهم في هذه المستشفيات.

◄ **دراسة (الهيتي، ٢٠٠٧) :**

هدفت هذه الدراسة إلى استخدام مقياس SERVPERF (للأداء الفعلي) في قياس اتجاهات المرضى والعاملين نحو جودة خدمات المستشفيات العاملة في جنوب الأردن، إضافة إلى معرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد الجودة – الأداء الفعلي المدرك– على مقياس الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من المرضى والعاملين في مستشفيات جنوب الأردن وهي: الكرك، ومعان، وغور الصافي، وتشكلت العينة من ١٦٧ عاملاً و ١٥١ مريضاً. استخدم المنهج الوصفي في الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة مستوى إجابات المرضى كانت أعلى موازنةً مع مستوى إجابات العاملين تبعاً لمقياس SERVPERF، وعلى أبعاد الدراسة كافة، وكانت المعاملات الإحصائية لأبعاد الجودة الستة وبخاصة المتوسط الحسابي تميل لصالح المرضى على مقياس الدراسة، وكذلك أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه مختلفة القوة بين أبعاد الجودة، وكانت لصالح المرضى، ووجدت فروق تعزى لمتغير الانتماء الوظيفي والمؤهل العلمي والحالة الاجتماعية. وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات من بينها ضرورة قيام إدارات المستشفيات العامة بتبني برامج محددة لتطوير جودة الخدمات الطبية الوقائية والعلاجية.

◄ **دراسة (Fotter وآخرين، ٢٠٠٦) :**

ينطلق هدف هذه الدراسة من أن قياس رضا المرضى هو أمر حاسم لدعم خدمة المستهلك والميزة التنافسية في صناعة العناية الصحية حيث توجد مداخل متعددة لذلك

القياس. أجريت هذه الدراسة الرائدة في مستشفيات أمريكية عدّة تركزت على مقارنة إدراكات المرضى والعاملين ومقابلتهم لخدمة المستهلك (المريض) ، باستخدام كلٍ من بيانات المسح وجماعة التركيز Focus Group . وتشير نتائج الدراسة إلى أن هناك درجة عالية من الارتباط بين إدراكات المرضى والعاملين لخدمة المستهلك وأن العاملين ومجموعات فرعيه من المرضى زودوا معلومات مكملة تتعلق بادراكات المرضى لخبرة الخدمة المقدمة ، وكانت إدراكات العاملين لخصائص الخدمة أكثر سلبية مما لدى المرضى، كذلك فإن نتائج جماعة التركيز وفرت معلومات مكملة لنتائج المسح فيما يتعلق بتفاصيل أكبر، ومعلومات ملائمة أكثر للأغراض الإدارية . تقترح الدراسة بأن تنويع مصادر البيانات وعدم الاقتصار على مسوح المرضى يدعم استخدام معلومات خدمة المستهلك (المريض) ، وأن إجراء دراسة أخرى لإثبات هذه النتائج من شأنه توفير إمكانية الجمع بين الصحة، والمعولية، وكفاءة الكلفة لمعلومات خدمة المستهلك.

◄ **دراسة (Sofaer، وآخرين ٢٠٠٥):**

هدفت الدراسة إلى تطوير تقديرات المستهلك لمجهزي وأنظمة العناية الصحية CAHPS . استخدم مسح المستشفى لتحديد حقول جودة المستهلك (مرضى المستشفى) والتي لها اهتمام أكبر لدى المرضى والمستهلكين، وقد جمعت البيانات الأولية من أربع مدن أمريكية، ومن خليط من الأفراد شكلوا ١٦ مجموعة تركيز في المدن الأربع، وكانت متجانسة من حيث نوع التأمين الصحي، ونوع خبرة المستشفى والمعلومات الديموغرافيه الأخرى، حدد المشاركون نطاقاً واسعاً من الصور الملائمة لجودة المستشفى، والعديد منها كانت متفقة مع الحقول والفقرات التي وردت في مسح المستشفى CAHPS . وجدت الدراسة أن المشاركين كانوا أكثر اهتماما بالفقرات المرتبطة باتصالات الطبيب مع المرضى، واتصالات الممرضين وموظفي المستشفى مع المرضى، درجة الاستجابة لحاجات المرضى ، نظافة غرف المستشفى وحمّاماته، كما توصلت إلى أن المستهلكين والمرضى كانت لهم درجة اهتمام عالية بجودة المستشفى، وأوصت بأن خيارات المستشفى ربما تسجل لمصلحة المرضى كما أن المعلومات التقريرية من منظور المرضى يمكن أن تستخدم في دعم تصور المستشفى للتسهيلات والماديات، بما يضمن الحصول على أفضل خدمة مستشفى ممكنة .

◄ **دراسة (Al- adham, 2004) :**

أعدَّ الباحث دراسة بعنوان: «تقويم نوعية ومستوى أداء الخدمات الصحية في المستشفيات الفلسطينية: نموذج لأداء الإدارة الصحية الجيدة». هدف الدراسة كان تقصي إمكانية تطبيق نظام إداري خاص بالجودة، وكذلك البحث عن العوامل المؤثرة في مستوى

الأداء للخدمات المقدمة، وأخيراً هدفت إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق المستشفيات لمعايير الجودة. طبقت هذه الدراسة على المستشفيات العاملة في مدينة نابلس وكان عددها ست مستشفيات، وتكونت عينة الدراسة من المرضى والعاملين فيها، وكان عددهم ٣٥١ شخصاً. أظهرت نتائج الدراسة وجود اختلافات ذات قيم إحصائية مهمة فيما يتعلق بتقويم كل من العاملين والمرضى بمستوى الخدمات المقدمة في مختلف الأقسام العاملة ضمن المستشفى الواحد، وكذلك بين مختلف القطاعات الصحية، وإلى ضعف ملحوظ في أداء غالبية الأقسام العاملة، باستثناء الأقسام التابعة للمستشفيات الخاصة، وتقصير في جودة الخدمات الصحية في جميع قطاعات المستشفيات، وأخيراً أظهرت النتائج بأن معايير الجودة الشاملة لم تكن ضمن أولويات هذه المستشفيات باستثناء مستشفى رفيديا. وقدمت الدراسة نموذجاً مقترحاً لإدارة الخدمات الصحية وجودتها.

◄ **دراسة** (العلاق، ٢٠٠١) :

وهدفت هذه الدراسة على التعرف على تقويم المرضى المنتفعين من خدمات المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن لمستوى جودة هذه الخدمات، ويتضمن ذلك توقعاتهم، أو إدراكهم لمستوى الخدمات المقدمة لهم فعلياً. اقتصرت الدراسة على قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المنتفعين فقط، ولم تتطرق إلى وجهة نظر إدارات هذه المختبرات والمراكز. بلغت عينة الدراسة (٧١٥) من المرضى، وكان من نتائجها أن الجودة الفعلية للخدمات– كما يراها أفراد العينة– كانت مرتفعة، وأن الجودة التي يتوقعها المرضى المنتفعون من تلك الخدمات كانت عالية. قدمت الدراسة توصيات عدة من شأنها تطوير جودة ما تقدمه المؤسسات المبحوثة من خدمات للمواطنين بما يكسبها ميزة نسبية تنافسية في سوق الرعاية الطبية في الأردن.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- استخدم في هذه الدراسة مقياس SERVPERF (للأداء الفعلي) من أجل قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المرضى والعاملين، وفي الدراسات السابقة استخدم جزء قليل منها هذا المقياس.وتتفق مع بعض الدراسات بأنها طبقت على العاملين والمرضى، وتختلف مع بعض الدراسات التي أجريت فقط على العاملين أو المرضى فقط.

- مكان الدراسة مختلف عن كل الدراسات السابقة حيث كان مدينة قلقيلية، وأن هذه المدينة من المدن الواقعة في الشمال من الضفة الغربية، وهي من المحافظات المهمشة علماً بأنها تعاني من ويلات الإغلاق والحصار، والبيئة الفلسطينية مختلفة تماماً عن البيئات الأخرى التي أجريت فيها الدراسات السابقة، لذا يتوقع أن تكون نتائج الدراسة مختلفة عن الدراسات السابقة.

- طبقت هذه الدراسة على كل من مستشفى الوكالة، وهو المستشفى الوحيد في شمال الضفة الغربية وهذا مختلف عن كل الدراسات السابقة، حيث لم يوجد مستشفى واحد فيها تابع لوكالة الغوث الدولية، كونها منظمة دولية تشرف على هذا المستشفى، الأمر الذي قد يجعل النتائج مغايرة عن الدراسات السابقة، وكذلك مستشفى درويش نزال الحكومي وهو مستشفى حديث العهد، ولا يوجد مستشفيات خاصة في المدينة باستثناء مستشفى الأقصى التخصصي، ولكنه استثنى من الدراسة لأنه لا يتلاءم ومعايير الدراسة، وأن الدراسات السابقة كان من ضمنها مستشفيات خاصة.
- ضمان جودة الخدمات الصحية والحفاظ عليها مكلف من النواحي المادية، وكون السلطة الوطنية الفلسطينية تعاني من نكسات وأزمات مالية، فإن هذا الحال ينعكس على جودة الخدمات الطبية، وعليه فإنه من المتوقع أن تكون نتائج الدراسة مختلفة إلى حد ما عن نتائج الدراسات السابقة، كون الدول التي أجريت فيها تلك الدراسات أوضاعها المالية مستقرة وموازناتها المخصصة للقطاع الصحي مختلفة تماماً عن الواقع الفلسطيني.

مجتمع الدراسة والعينة:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين والمرضى في كل من مستشفى درويش نزال الحكومي، ومستشفى وكالة الغوث الدولية في مدينة قلقيلية، وقد بلغ عدد الموظفين في كلا المستشفيين٢٣٠ موظفاً حسب سجلات شؤون الموظفين، وبلغ عدد المرضى المقيمين والمراجعين في الطوارئ والعيادات الخارجية بتاريخ توزيع الاستبانة ١٩٠ مريضاً في المستشفيين، وعليه بلغ المجموع الكلي للمبحوثين ٤٢٠ شخصاً، وبناء على ذلك حدد الباحث حجم العينة الطبقية المطلوب، وهو نسبة ٣٠٪ من المجتمع الإحصائي، فكانت العينة ١٢٦ موظفاً ومريضاً، وقد وزع الباحث ١٤٠ استبانة، استرد منها ١٢٦ استبانة صالحة بعد استبعاد التالفة منها، والجداول ذات الأرقام (٦،٥،٤،٣،٢،١،٧) تبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها.

الجدول (١)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستشفى

المستشفى	التكرار	النسبة المئوية (٪)
درويش نزال الحكومي	٦٢	٤٩,٢
الوكالة	٦٤	٥٠,٨
المجموع	١٢٦	١٠٠

الجدول (٢)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المبحوث

المبحوث	التكرار	النسبة المئوية (٪)
موظف	٦٩	٥٤,٨
مريض	٥٧	٤٥,٢
المجموع	١٢٦	١٠٠,٠

الجدول (٣)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

المبحوث	التكرار	النسبة المئوية (٪)
ذكر	٥٤	٤٢,٩
أنثى	٧٢	٥٧,١
المجموع	١٢٦	١٠٠,٠

الجدول (٤)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المبحوث	التكرار	النسبة المئوية (٪)
أعزب	٢٩	٢٣,٠
متزوج	٩٧	٧٧,٠
المجموع	١٢٦	١٠٠,٠

الجدول (٥)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (٪)
أقل من ٢٠	١٤	١١,١
من٢٠– ٣٠	٥٥	٤٣,٧
من ٣١– ٤٠	٣٢	٢٥,٤
من ٤١– ٥٠	١٢	٩,٥
من ٥١– ٦٠	٨	٦,٣
أكثر من ٦٠	٥	٤,٠
المجموع	١٢٦	١٠٠,٠

الجدول (٦)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (٪)
مدير (موظف)	١	٠,٨
طبيب أخصائي (موظف)	١	٠,٨
طبيب مقيم (موظف)	٧	٥,٦
رئيس قسم (موظف)	٨	٦,٣
ممرض (موظف)	٢٨	٢٢,٢
موظف إداري (موظف)	٨	٦,٣
فني (موظف)	١٠	٧,٩
موظف خدمات (موظف)	٦	٤,٨
موظف حكومي (المريض)	٣	٢,٤
موظف قطاع خاص (المريض)	٣	٢,٤
غير موظف (المريض)	٥١	٤٠,٥
المجموع	١٢٦	١٠٠,٠

الجدول (٧)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (٪)
اقل من توجيهي	٣٣	٢٦,٢
توجيهي	١٧	١٣,٥
دبلوم	٢٦	٢٠,٦
بكالوريوس	٤٦	٣٦,٥
ماجستير فأعلى	٤	٣,٢
المجموع	١٢٦	١٠٠,٠

أداة الدراسة:

اعتمادا على أدبيات البحث والدراسات السابقة تبنّى الباحث استبانه (الهيتي،٢٠٠٧) واستخدم مقياس سيرفبرف Servperf لجمع البيانات من عينة الدراسة، واشتملت الاستبانة على (٢٨) فقرة موزعة على ستة أبعاد كما في الجدول (٨) .

الجدول (٨)

فقرات الاستبانة تبعا لمجالات الدراسة

	المجال	عدد الفقرات	الفقرات
١	الدليل المادي الملموس	٤	١– ٤
٢	الاعتمادية	٥	٥– ٩
٣	قوة الاستجابة	٤	١٠– ١٣
٤	الأمان والثقة	٣	١٤– ١٦
٥	التعاطف	٤	١٧– ٢٠
٦	خصائص المستشفى	٨	٢١– ٢٨
	المجموع	٢٨	

منهج الدراسة:

اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته طبيعتها حيث تُجمع في هذا المنهج البيانات ويُجرى التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة.

صدق الأداة:

عُرضت أداة الدراسة على عشرة من المحكمين ذوي الاختصاص في جامعة القدس المفتوحة ومديري المستشفيين، وأوصوا بصلاحيتها بعد إجراء بعض التعديلات ، وقد أُجريت تلك التعديلات وأُخرجت الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة حسب الباحث معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، والجدول الآتي يوضح ثبات الأداة وفقاً لأبعادها.

الجدول (٩)

معامل كرونباخ ألفا للأبعاد المكونة لاستبانه قياس جودة الخدمات

البعد	قيمة الثبات
الدليل المادي الملموس	٠,٨٧
الاعتمادية	٠,٨٥
قوة الاستجابة	٠,٧٩

البعد	قيمة الثبات
الأمان والثقة	٠,٨٣
التعاطف	٠,٨٠
خصائص المستشفى	٠,٨٤
الدرجة الكلية	٠,٨٤

يتضح من نتائج الجدول رقم (٩) أن قيمة معامل الثبات لأبعاد الدراسة هو ٠,٨٤ وهي قيمة صالحة لأغراض التحليل الإحصائي مقارنة مع النسبة المعتمدة ٧٠٪.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات أُدخلت بياناتها للحاسب لتعالج بوساطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد استخدمت المتوسطات الحسابية الموزونة وتحليل (ت) وتحليل التباين الأحادي ANOVA.

وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (٥) درجات عن كل إجابة (عالية جدا) ، و (٤) درجات عن كل إجابة (عالية) ، و (٣) درجات عن كل إجابة (متوسطة) ، ودرجتان عن كل إجابة (ضعيفة) ، ودرجة واحدة عن كل إجابة (ضعيفة جدا) ، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

الجدول (١٠)

ميزان درجات الاستجابات

الاستجابة	درجة الاستجابات
من ١,٠١ –١,٨٠	ضعيفة جدا
من ١,٨١ –٢,٦٠	ضعيفة
من ٢,٦١ –٣,٤٠	متوسطة
من ٣,٤١ –٤,٢٠	عالية
من ٤,٢١ –٥,٠٠	عالية جدا

نتائج الدراسة:

◄ أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة. وتبين الجداول، (١١) ، (١٢) ، (١٣) ، (١٤) ، (١٥) ، (١٦) النتائج، ويبين الجدول (١٧) خلاصة هذه النتائج.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الأول (الدليل المادي الملموس)**

الجدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الدليل المادي الملموس

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١	تتوافر لدى المستشفى معدات وأجهزة طبية تقنية متطورة	٣,٤١	٠,٧٩٣	عالية
٢	تتوافر لدى المستشفى مرافق مادية وتسهيلات ملائمة مثل (سيارات، كراسي متحركة)	٣,٥٢	٠,٨٧٤	عالية
٣	يبدو العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	٤,٠٤	٠,٨٤٣	عالية
٤	يتلاءم المظهر العام للمستشفى مع طبيعة الخدمات المقدمة للمرضى	٣,٨٤	٠,٧٨٧	عالية
٥	الدرجة الكلية للمجال	٣,٧٠	٠,٦١٨	عالية

* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول (١٠) السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو الدليل المادي الملموس كانت عالية على كل الفقرات وعلى الدرجة الكلية، حيث يقع متوسط الاستجابات بين ٣,٤١ – ٤,٢٠ حسب الميزان المستخدم. وهذه النتيجة تؤكد أنه يوجد لدى كلا المستشفيين أجهزة ومعدات متطورة، وبخاصة أن المستشفى الحكومي مستشفى جديد، وقامت السلطة بتزويده بسائر المستلزمات من أجل تشغيله على أكمل وجه، وكذلك الأمر بالنسبة لمستشفى وكالة الغوث الدولية، فإن الوكالة مهتمة بتجهيزه بالأجهزة اللازمة والمعدات الطبية لأنه الوحيد الموجود في محافظات شمال الضفة الغربية ويخدم محافظات عدة. لذا يلاحظ بأن الاستجابات جاءت عالية لكل المبحوثين لما يلمسونه من توافر التسهيلات، وكذلك الحال بالنسبة لنظافة العاملين حيث أنهم يلتزمون باللباس الأبيض، وأخيراً فإن المظهر العام للمستشفيين لائق، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مستشفى درويش نزال الحكومي جديد، افتتح عام ٢٠٠٩، فهو نظيف ومظهره الداخلي والخارجي جميل ومبني من الحجر الأبيض، وأن الطواقم الطبية والخدمية تقوم بواجباتها على الوجه الأكمل، الأمر الذي يجعل متلقي الخدمة يشعرون بالرضا، وأن هذه الخدمة المقدمة تفي باحتياجات المرضى والمراجعين.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الثاني (الاعتمادية) :**

الجدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاعتمادية

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٩	تفي إدارة المستشفى بالوعود التي تقطعها على نفسها تجاه المرضى قدر الإمكان	٣,٧٣	٨٠٤.	عالية
١٠	يبدي المستشفى اهتماما بمشاكل المرضى ويتعاطف معهم	٣,٨٧	٠,٨٥٨	عالية
١١	يحرص المستشفى على تقديم الخدمة بالشكل الصحيح في المقام الأول	٣,٩٢	٠,٨١٦	عالية
١٢	يلتزم المستشفى بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماته إلى المرضى	٣,٩٨	٠,٨٦٢	عالية
١٣	يحتفظ المستشفى بسجلات طبية دقيقة وموثقة	٤,١٧	٠,٧٩١	عالية
	الدرجة الكلية للمجال	٣,٩٣	٠,٦٥٤	عالية

* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (١٢) السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو الاعتمادية كانت عالية على فقرات المحور كافة، بدلالة متوسط الاستجابات، حيث إنها كانت بين ٣,٤١ – ٤,٢٠ حسب الميزان المستخدم..

أعلى استجابة كان على فقرة رقم (١٣) والسبب يعود إلى أن المستشفيين يستخدمان سجلات طبية ورقية ومحوسبة، ويمكن الرجوع إلى أي ملف بسهولة ويسر. والملاحظ بأن الاستجابة كانت عالية على كل فقرات هذا المحور، وكذلك الأمر بالنسبة للدرجة الكلية، حيث بلغت ٣,٩٣. ويعزو البحث هذه النتيجة إلى أن الخدمات الخاصة بالاعتمادية سهلة وميسره للمرضى، وأن كلا المستشفيين يحافظ على مرضاه ويلتزم بالمواعيد التي يأخذها المرضى، وخاصة فيما يتعلق بالعمليات الجراحية والمراجعات. كما يلاحظ من الفقرة (١٠) بأن استجابات عينة الدراسة كانت عالية ويعود السبب– من وجهة نظر الباحث– إلى وجود مصداقية في التعامل مع المرضى الذين تُقدم لهم يد العون والمساعدة.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الثالث (قوة الاستجابة) :**

الجدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد قوة الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٢٠	يخبر الممرضون في المستشفى مرضاهم بدقة كيفية تنفيذ الخدمة	٣,٨٣	٠,٧٤٩	عالية

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٢١	العاملون في المستشفى على استعداد لتلبية طلبات المرضى فورا	٣,٨٩	٠,٨٥١	عالية
٢٢	العاملون في المستشفى يرغبون دوما بتقديم المساعدة للمرضى	٣,٨٦	٠,٨٥٥	عالية
٢٣	ينتظر المريض وقتا طويلا للحصول على الخدمة	٢,٨٨	١,١٥٧	متوسطة
	المجال الكلي	٣,٦١	٠,٤٨٦	عالية

* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (١٣) أن استجابات عينة الدراسة كانت عالية على كل الفقرات ما عدا الفقرة رقم (٢٣) فكانت متوسطة، وقد كان الانحراف المعياري أكبر من باقي الفقرات، ويعود السبب في ذلك إلى أن استجابات كل من الموظفين كانت إيجابية على هذه الفقرة، وأما استجابات المرضى فكانت سلبية إلى حد ما، وهذا يدل على أن المرضى لا ينتظرون وقتاً طويلاً للحصول على الخدمة في المستشفيين. وهذا يتضح أيضا في المجال الكلي حيث كانت الاستجابات عالية بدلالة ٣,٦١، الأمر الذي يشير – كما استنتجه الباحث– إلى قوة الاستجابة والتفاعل مع حاجات المرضى من قبل العاملين في هذين المستشفيين سريعة، ويلبون رغبات مرضاهم، وهذا دليل على فعالية إدارتي المستشفيين.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الرابع (الأمان والثقة) :**

الجدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأمان والثقة

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٣٠	يغرس سلوك العاملين في المستشفى الثقة في نفوس المرضى	٣,٩٠	٠,٨٧٥	عالية
٣١	تشعر بالأمان عند تعاملك مع العاملين في المستشفى	٣,٩١	٠,٧٥٩	عالية
٣٢	يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المرضى واستفساراتهم	٣,٧٧	٠,٨٢١	عالية
	الدرجة الكلية للمجال	٣,٨٦	٠,٦٩٦	عالية

* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (١٤) السابق أن استجابات عينة الدراسة نحو البعد الرابع وهو الأمان والثقة، كانت عالية على فقرات المجال كافة، وعلى الدرجة الكلية، حيث كانت

الاستجابات الكلية ٣,٨٦. وهذا دليل واضح بأن المرضى يثقون بالعاملين ويشعرون بالأمان عند تعاملهم معهم، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المرضى يثقون بقدرات العاملين ومهاراتهم سواء كانوا ممرضين أم أطباء، وتأتي هذه الثقة من خلال تجارب هؤلاء المرضى مع العاملين في هذين المستشفيين.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الخامس (التعاطف) :**

الجدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التعاطف

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٣٩	يولي المستشفى الاهتمام المناسب لكل مريض	٤,٠٠	٠,٦٥٧	عالية
٤٠	يضع المستشفى المصلحة العليا للمريض في صلب اهتمامه	٣,٩٤	٠,٧٧٣	عالية
٤١	يتفهم المستشفى ويدعم حاجات محددة للعاملين للقيام بمهامهم بشكل أفضل، مثل خدمات خاصة للكادر الفني، حضانة لأبناء العاملات.....الخ	٣,١٥	١,٢٠٧	متوسطة
٤٢	يتسم سلوك العاملين في المستشفى باللياقة في تعاملهم مع المرضى	٣,٨٦	٠,٨٠٧	عالية
	المجال الكلي	٣,٧٤	٠,٥٧٩	عالية

* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (١٥) أن استجابات عينة الدراسة نحو بعد التعاطف كانت عالية على معظم الفقرات، ما عدا الفقرة رقم (٤١) ، فقد كانت متوسطة، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن العاملين يبدون التعاطف مع المرضى لطبيعة العلاقة بينهم، ولطبيعة المجتمع الفلسطيني حيث إنه متكاتف بعضه مع بعض، وخاصة في ظل الظروف الصعبة وما يعانيه الشعب الفلسطيني من ويلات الاحتلال، فعلى الأقل يكون متعاطفاً مع أبناء جلدته. وأما بخصوص الفقرة التي كانت الاستجابات عليها متوسطة، فالسبب واضح بأن إمكانات المستشفيين غير قادرة على توفير خدمات خاصة للعاملين لما تعانيه من ظروف مادية حرجة، وأن هذه الخدمات تعدُّ نوعاً من أنواع الرفاهة و الكماليات. وكانت الدرجة الكلية لهذا المجال عالية على هذا البعد، فيعزو الباحث ذلك إلى أن سمة التعاطف هي الدارجة في تعامل العاملين مع المرضى، وهي سمة من سمات المجتمع الفلسطيني.

- **النتائج المتعلقة بالبعد السادس (خصائص المستشفى) :**

الجدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد خصائص المستشفى

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
٤٨	يوفر المستشفى تسهيلات لنقاهة المرضى وترفيهم	٣,١٧	٠,٨٩٥	متوسطة
٤٩	يخصص المستشفى أماكن محددة للانتظار والمراجعة	٣,٩٣	٠,٨٦٠	عالية
٥٠	يطبق المستشفى نظام حجز موثوق به للعمليات، الغرف والأسرة، والكشف السريري	٤,٠٠	٠,٧٨٠	عالية
٥١	يستخدم المستشفى عددا كافيا من الأطباء مقابل أعداد المرضى	٣,٢٣	١,١١٨	متوسطة
٥٢	يستخدم المستشفى عددا كافيا من الممرضين يتناسب وحجم العمل	٣,٢٦	١,١٦٧	متوسطة
٥٣	يتوافر لدى المستشفى عدد كاف من الأسرة مقابل أعداد المرضى	٣,٤٧	٠,٩٠١	عالية
٥٤	تغطي معظم احتياجات المرضى من الدواء من داخل المستشفى	٣,١٩	١,٠٩٣	متوسطة
٥٥	يستخدم المستشفى نظام معلومات ومتابعة للحالات المرضية الداخلية والخارجية	٣,٣٦	١,٠٠٨	متوسطة
	المجال الكلي	٣,٤٥	٠,٦٥٨	عالية

* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات.

يتبين من الجدول (١٦) أعلاه أن استجابات عينة الدراسة نحو البعد السادس تتراوح بين متوسطة وعالية، فقد كانت عالية على الفقرات ذات الأرقام (٥٣،٥٠،٤٩) ، وعلى الدرجة الكلية، في حين كانت متوسطة على باقي الفقرات. ويتضح من الاستجابات على الفقرات العالية، بأنه يوجد أماكن مخصصة لانتظار المرضى، وهذا التزام طبيعي وبدهي، يجب أن يتوافر في المستشفيين، وهناك نظام محوسب للحجز، وهناك أيضا عدد كافٍ من الأسرة يتلاءم مع احتياجات المرضى.

وأما الاستجابات المتوسطة على معظم الفقرات، فإن إمكانات المستشفيين محدودة في توفير تسهيلات لنقاهة المرضى، وعدد الأطباء والممرضين يتناسب إلى حد ما، وبدرجة متوسطة مع عدد المرضى ويعود ذلك إلى قلة الإمكانات المادية سواء كان ذلك لدى السلطة الوطنية الفلسطينية أم لدى وكالة الغوث الدولية، حيث إنهما يعانيان من ضائقة مالية إلا أنهما يبديان التزاماتهما نحو المستشفيات حسب الإمكانات المتوافرة. والدرجة الكلية كانت عالية بدلالة ٣,٤٥، ولكنها قريبة من الدرجة المتوسطة ويعزو الباحث السبب إلى أن خصائص المستشفيين متوافرة إلى حد ما، ولكنها ليست كما يجب بسبب الإمكانيات المادية والموازنات المخصصة لهذين المستشفيين.

- **خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات:**

الجدول (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات

الرقم	المجال	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
١	الدليل المادي الملموس	٣,٧٠	٠,٦١٨	عالية
٢	الاعتمادية	٣,٩٣	٠,٦٥٤	عالية
٣	قوة الاستجابة	٣,٦١	٠,٤٨٦	عالية
٤	الأمان والثقة	٣,٨٦	٠,٦٩٦	عالية
٥	التعاطف	٣,٧٤	٠,٥٧٩	عالية
٦	خصائص المستشفى	٣,٤٥	٠,٦٥٨	عالية
الدرجة الكلية		٣,٧٢	٠,٤٥٩	عالية

* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات

يتبين من الجدول رقم (١٧) أن استجابات عينة الدراسة نحو مجالات الدراسة كانت عالية، وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات الآتية: دراسة (Sofaer وآخرون 2005) ودراسة (Thrush & Fickel, 2005) ودراسة (العلاق،٢٠٠١) واختلفت مع دراسة (Fotter وآخرون، 2006) في أن ادراكات العاملين كانت أكثر سلبية لخصائص الخدمة من المرضى، في حين أن الدراسة الحالية لم يوجد فيها اختلاف بين العاملين والمرضى من حيث جودة الخدمة، ولم يكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لشخصية المبحوث.وكذلك اختلفت مع دراسة (Al- adham، 2004) لوجود اختلافات ذات قيم إحصائية فيما يتعلق بتقويم العاملين والمرضى بمستوى الخدمات المقدمة لهم في أقسام المستشفيات كافة. ويفسر الباحث هذه النتيجة أن مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى كانت مقبولة وتفي باحتياجاتهم، وعلى الرغم مما تعانيه السلطة الوطنية ووكالة الغوث الدولية من أزمات مالية فإنهما يهتمان بالوضع الصحي للمواطن الفلسطيني وتحاولان جاهدتين توفير الاحتياجات اللازمة لهذين المستشفيين.

◄ **ثانيا**: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصه:

هل يختلف مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية تبعا للمتغيرات الآتية: المستشفى، المبحوث، الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، والوظيفة؟

وتتعلق بهذا السؤال فرضيات الدراسة، والجداول، (١٨) ، (١٩) ، (٢٠) ، (٢١) ، (٢٢) ، (٢٣) ، (٢٤) ، (٢٥) تبين نتائج فحصها.

- **نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها:**

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في استجابات عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات تعزى لمتغير المستشفى.

لفحص الفرضية استخدم تحليل (ت) ، والجدول رقم (١٨) يبين النتائج

الجدول (١٨)

نتائج تحليل (ت) لدلالة الفروق نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير المستشفى

المجال	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الدليل المادي الملموس	١,٣٨٤	٠,١٦٩
الاعتمادية	– ١,٨٠٤	٠,٠٧٤
قوة الاستجابة	١,٠٩٦	٠,٢٧٥
الأمان والثقة	– .٥٨٩	٠,٥٥٧
التعاطف	– ١,٣٩٥	٠,١٦٦
خصائص المستشفى	– ١,٤٥٩	٠,١٤٧
الدرجة الكلية	– .٧٠٩	٠,٤٨٠

* دال إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥)

يتضح من الجدول (١٨) آنف الذكر بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستشفى بسبب أن مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من (α = ٠,٠٥) . ويعزو الباحث ذلك إلى أن المستشفيين يتشابهان إلى حد ما في الظروف والإمكانات المتوافرة لديهما حيث إن موقع كل منهما مناسب وقريب من المدينة، وإن الخبرات المتوافرة للأطباء والعاملين مناسبة، وهناك تطوير عليها، سواء كان من حيث التدريب والتأهيل، لذا لم يكن هناك اختلاف بينهما تبعاً لأبعاد الدراسة.

الجدول (١٩)

نتائج تحليل (ت) لدلالة الفروق نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير المبحوث

المجال	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الدليل المادي الملموس	– ٠,٦٦١	٠,٥١٠
الاعتمادية	٠,١٣٤	٠,٨٩٤
قوة الاستجابة	٠,٣٤٧	٠,٧٢٩

المجال	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الأمان والثقة	١,٧٣١	٠,٠٨٦
التعاطف	٠,٠٩٩	٠,٩٢١
خصائص المستشفى	١,٤٠٦ -	٠,١٦٢
الدرجة الكلية	٠,٠٦٥	٠,٩٤٩

* دال إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥)

يلاحظ من الجدول السابق (١٩) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على الأبعاد كافة، وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير المبحوثين وهم العاملون والمرضى في كلا المستشفيين، لأن مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) . ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن كلاً من العاملين والمرضى يتفقون في وجهة نظرهم حول أبعاد الدراسة، وخاصة أنهم يعيشون في بيئة واحدة وثقافتهم إلى حد ما قريبة بعضها من بعض، وأن الخدمات التي يحصل عليها المريض هي نفسها سواء كان هذا المريض عاملا في المستشفى أم من جمهور المواطنين. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الهيتي، ٢٠٠٧) في وجود فروق في استجابات المبحوثين لصالح المرضى.

الجدول (٢٠)

نتائج تحليل (ت) لدلالة الفروق نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير الجنس

المجال	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الدليل المادي الملموس	٠,٨٤١	٠,٤٠٢
الاعتمادية	٠,٥٢٥	٠,٦٠٠
قوة الاستجابة	٢,٠٢٠	٠,٠٤٦*
الأمان والثقة	٣,٢٨٨	٠,٠٠١*
التعاطف	٢,٠١٣	٠,٠٤٦*
خصائص المستشفى	٠,٣٠٧ -	٠,٧٥٩
الدرجة الكلية	١,٨٢٨	٠,٠٧٠

* دال إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥)

يتبين من الجدول (٢٠) أعلاه بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على الأبعاد الآتية (قوة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف) تعزى لمتغير الجنس، لأن مستوى الدلالة المحسوبة كان أقل من مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) .

وبالاطلاع على الجدول (٢١) أدناه يتبين بأن المتوسطات الحسابية للذكور على هذه الأبعاد الثلاثة كانت أعلى من المتوسطات الحسابية للإناث، مما يدل على أن الفروق كانت لصالح الذكور. ويعزو الباحث ذلك إلى أن المجتمع العربي هو مجتمع ذكوري، وهذا ينطبق على حالة الشعب الفلسطيني، وبالتالي يلاحظ بأن الرجل لديه رضا عن الخدمات المقدمة له أكثر من الإناث. وفيما يتعلق بالبعد الثالث وهو قوة الاستجابة يلاحظ بأن العاملين في المستشفيين يلبون حاجات الرجل، ويستجيبون لها أكثر من الإناث، ويعود السبب إلى أن الرجل ذو تأثير ونفوذ أكبر من المرأة في المجتمع. وأما بخصوص الأمان والثقة، فإن الرجل يتولد لدية شعور بالأمان، ويشعر بالثقة أكثر من المرأة تجاه الخدمات المقدمة في المستشفيين، ويعود هذا إلى التكوين الجسماني والعقلي للرجل. وفيما يتعلق بالتعاطف، فإن الرجل يشعر بالتعاطف أكثر من المرأة من الخدمات المقدمة له من العاملين في المستشفيين، وهذا يفسر أن المرأة في معظم الحالات تتوجه للمستشفى بصحبة الرجل، مما يجعلها تعتمد على الرجل في الحصول على الخدمات الطبية ، لذا جاءت استجاباتها أقل أهمية، مما جعلها تكون لصالح الرجل.

الجدول (٢١)

المتوسطات الحسابية نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير الجنس

المجال	الذكور	الإناث
الدليل المادي الملموس	٣,٧٥	٣,٦٦
الاعتمادية	٣,٩٧	٣,٩١
قوة الاستجابة	٣,٧١	٣,٥٤
الأمان والثقة	٤,٠٩	٣,٦٩
التعاطف	٣,٨٦	٣,٦٥
خصائص المستشفى	٣,٤٣	٣,٤٧
الدرجة الكلية	٣,٨٠	٣,٦٥

يتبين من الجدول (٢٢) اللاحق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في استجابات عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيين، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية على جميع الأبعاد وعلى الدرجة الكلية إذ كان مستوى الدلالة لقيم (F) عليها أكثر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية. وهذا بحد ذاته طبيعي، حيث إن مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيين من وجهة نظر

العاملين والمرضى لا تختلف حسب الحالة الاجتماعية أي سواء كان المريض أو العامل متزوجاً أم أعزب أو أرمل أم مطلقاً بمعنى أنه لا يوجد تمييز في تقديم الخدمات حسب الحالة الاجتماعية، وخاصة أن الخدمات الطبية هي خدمات إنسانية.واختلفت مع دراسة (الهيتي، ٢٠٠٧) حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للحالة الاجتماعية.

الجدول (٢٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلاله
الدليل المادي الملموس	بين المجموعات	٠,٠١٥	١	٠,٠١٥	٠,٠٣٩	٠,٨٤٣
	داخل المجموعات	٤٧,٧٩٤	١٢٤	٠,٣٨٥		
	المجموع	٤٧,٨٠٩	١٢٥			
الاعتمادية	بين المجموعات	١,٠٨١	١	١,٠٨١	٢,٥٥٧	٠,١١٢
	داخل المجموعات	٥٢,٤٢٥	١٢٤	٠,٤٢٣		
	المجموع	٥٣,٥٠٦	١٢٥			
قوة الاستجابة	بين المجموعات	٠,٢٧٣	١	٠,٢٧٣	١,١٥٧	٠,٢٨٤
	داخل المجموعات	٢٩,٣٠٣	١٢٤	٠,٢٣٦		
	المجموع	٢٩,٥٧٦	١٢٥			
الأمان والثقة	بين المجموعات	٠,٠١٦	١	٠,٠١٦	٠,٠٣٣	٠,٨٥٦
	داخل المجموعات	٦٠,٥٠٧	١٢٤	٠,٤٨٨		
	المجموع	٦٠,٥٢٣	١٢٥			
التعاطف	بين المجموعات	٠,١١٤	١	٠,١١٤	٠,٣٣٩	٠,٥٦٢
	داخل المجموعات	٤١,٧٤٣	١٢٤	٠,٣٣٧		
	المجموع	٤١,٨٥٧	١٢٥			
خصائص المستشفى	بين المجموعات	٠,٢٦٠	١	٠,٢٦٠	٠,٥٩٩	٠,٤٤٠
	داخل المجموعات	٥٣,٨٠٢	١٢٤	٠,٤٣٤		
	المجموع	٥٤,٠٦٢	١٢٥			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,٠٠٠	١	٠,٠٠٠	٠,٠٠١	٠,٩٧٧
	داخل المجموعات	٢٦,٣٣١	١٢٤	٠,٢١٢		
	المجموع	٢٦,٣٣١	١٢٥			

* دال إحصائيا عند مستوى (0.05) ANOVA

الجدول (٢٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلاله
الدليل المادي الملموس	بين المجموعات	١,٢٠١	٥	٠,٢٤٠	٠,٦١٨	٠,٦٨٦
	داخل المجموعات	٤٦,٦٠٨	١٢٠	٠,٣٨٨		
	المجموع	٤٧,٨٠٩	١٢٥			
الاعتمادية	بين المجموعات	١,٢١١	٥	٠,٢٤٢	٠,٥٥٦	٠,٧٣٤
	داخل المجموعات	٥٢,٢٩٦	١٢٠	٠,٤٣٦		
	المجموع	٥٣,٥٠٦	١٢٥			
قوة الاستجابة	بين المجموعات	١,١٨١	٥	٠,٢٣٦	٠,٩٩٨	٠,٤٢٢
	داخل المجموعات	٢٨,٣٩٥	١٢٠	٠,٢٣٧		
	المجموع	٢٩,٥٧٦	١٢٥			
الأمان والثقة	بين المجموعات	٢,٠٠٢	٥	٠,٤٠٠	٠,٨٢١	٠,٥٣٧
	داخل المجموعات	٥٨,٥٢١	١٢٠	٠,٤٨٨		
	المجموع	٦٠,٥٢٣	١٢٥			
التعاطف	بين المجموعات	١,٣٨٠	٥	٠,٢٧٦	٠,٨١٨	٠,٥٣٩
	داخل المجموعات	٤٠,٤٧٧	١٢٠	٠,٣٣٧		
	المجموع	٤١,٨٥٧	١٢٥			
خصائص المستشفى	بين المجموعات	٢,٩٤٢	٥	٠,٥٨٨	١,٣٨١	٠,٢٣٦
	داخل المجموعات	٥١,١٢٠	١٢٠	٠,٤٢٦		
	المجموع	٥٤,٠٦٢	١٢٥			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١,٠٨٢	٥	٠,٢١٦	١,٠٢٩	٠,٤٠٤
	داخل المجموعات	٢٥,٢٤٩	١٢٠	٠,٢١٠		
	المجموع	٢٦,٣٣١	١٢٥			

* دال إحصائيا عند مستوى (0.05) ANOVA

يتبين من الجدول (٢٣) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في استجابات عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيين، تبعاً لمتغير العمر على جميع الأبعاد، وعلى الدرجة الكلية إذ كان مستوى الدلالة لقيم (F) عليها أكثر من (٠,٠٥) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية. ويوضح الباحث السبب إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيين واحدة لكل الفئات العمرية، وأنه لا يوجد تمييز فسواء كان المريض صغيرا أم كبيراً، فانه يتلقى خدمات فيها مصداقية.

الجدول (٢٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلاله
الدليل المادي الملموس	بين المجموعات	١,٩٠٢	٤	٠,٤٧٦	١,٢٥٣	٠,٢٩٢
	داخل المجموعات	٤٥,٩٠٧	١٢١	٠,٣٧٩		
	المجموع	٤٧,٨٠٩	١٢٥			
الاعتمادية	بين المجموعات	٠,١٤٢	٤	٠,٠٣٦	٠,٠٨١	٠,٩٨٨
	داخل المجموعات	٥٣,٣٦٤	١٢١	٠,٤٤١		
	المجموع	٥٣,٥٠٦	١٢٥			
قوة الاستجابة	بين المجموعات	٠,٩٠١	٤	٠,٢٢٥	٠,٩٥٠	٠,٤٣٧
	داخل المجموعات	٢٨,٦٧٥	١٢١	٠,٢٣٧		
	المجموع	٢٩,٥٧٦	١٢٥			
الأمان والثقة	بين المجموعات	٠,٨٤٥	٤	٠,٢١١	٠,٤٢٨	٠,٧٨٨
	داخل المجموعات	٥٩,٦٧٨	١٢١	٠,٤٩٣		
	المجموع	٦٠,٥٢٣	١٢٥			
التعاطف	بين المجموعات	١,٥١٢	٤	٠,٣٧٨	١,١٣٣	٠,٣٤٤
	داخل المجموعات	٤٠,٣٤٥	١٢١	٠,٣٣٣		
	المجموع	٤١,٨٥٧	١٢٥			
خصائص المستشفى	بين المجموعات	١,٢٧٩	٤	٠,٣٢٠	٠,٧٣٣	٠,٥٧١
	داخل المجموعات	٥٢,٧٨٢	١٢١	٠,٤٣٦		
	المجموع	٥٤,٠٦٢	١٢٥			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,٤٧٨	٤	٠,١١٩	٠,٥٥٩	٠,٦٩٣
	داخل المجموعات	٢٥,٨٥٣	١٢١	٠,٢١٤		
	المجموع	٢٦,٣٣١	١٢٥			

* دال إحصائيا عند مستوى (0.05) ANOVA

يتضح من الجدول (٢٤) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في استجابات عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيين، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على جميع الأبعاد، وعلى الدرجة الكلية إذ كان

مستوى الدلالة لقيم (F) عليها أكثر من (٠,٠٥) ، وبهذا نقبل الفرضية الصفرية. ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن الخدمات المقدمة في المستشفيين لا تتأثر بالدرجة العلمية لمتلقي هذه الخدمة، فسواء كان المريض حاصلاً على شهادة علمية دنيا أم عليا، فإن الخدمات المقدمة متساوية، وهذا يدل على المصداقية في تقديم الخدمات. واختلفت مع دراسة (الهيتي، ٢٠٠٧) ، حيث وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول (٢٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق نحو مستوى جودة الخدمات تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلاله
الدليل المادي الملموس	بين المجموعات	٥,٠٢٨	١٠	٠,٥٠٣	١,٣٥٢	٠,٢١٢
	داخل المجموعات	٤٢,٧٨١	١١٥	٠,٣٧٢		
	المجموع	٤٧,٨٠٩	١٢٥			
الاعتمادية	بين المجموعات	٧,٥٧٦	١٠	٧٥٨.	١,٨٩٧	٠,٠٥٢
	داخل المجموعات	٤٥,٩٣٠	١١٥	٠,٣٩٩		
	المجموع	٥٣,٥٠٦	١٢٥			
قوة الاستجابة	بين المجموعات	٢,٧٣١	١٠	٠,٢٧٣	١,١٧٠	٠,٣١٨
	داخل المجموعات	٢٦,٨٤٥	١١٥	٠,٢٣٣		
	المجموع	٢٩,٥٧٦	١٢٥			
الأمان والثقة	بين المجموعات	٤,٣٤١	١٠	٠,٤٣٤	٨٨٩.	٠,٥٤٦
	داخل المجموعات	٥٦,١٨١	١١٥	٠,٤٨٩		
	المجموع	٦٠,٥٢٣	١٢٥			
التعاطف	بين المجموعات	٣,٦٥٧	١٠	٠,٣٦٦	١,١٠١	٠,٣٦٨
	داخل المجموعات	٣٨,٢٠١	١١٥	٠,٣٣٢		
	المجموع	٤١,٨٥٧	١٢٥			
خصائص المستشفى	بين المجموعات	٧,٢٢١	١٠	٠,٧٢٢	١,٧٧٣	٠,٠٧٣
	داخل المجموعات	٤٦,٨٤٠	١١٥	٠,٤٠٧		
	المجموع	٥٤,٠٦٢	١٢٥			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٣,١٨٨	١٠	٠,٣١٩	١,٥٨٤	٠,١٢٠
	داخل المجموعات	٢٣,١٤٣	١١٥	٠,٢٠١		
	المجموع	٢٦,٣٣١	١٢٥			

* دال إحصائيا عند مستوى (0.05) ANOVA

الجدول (٢٥) السابق يبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في استجابات عينة الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيين، تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي على جميع الأبعاد، وعلى الدرجة الكلية، إذ كان مستوى الدلالة لقيم (F) عليها أكثر من (٠,٠٥) ، وبهذا نقبل الفرضية الصفرية. وهذا يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن مستوى جودة الخدمات عالية من أعلى السلم الوظيفي، وهو المدير إلى أدنى السلم، وهم موظفو الخدمات، وكذلك الأمر بالنسبة للمرضى على اختلاف مسمياتهم الوظيفية يتفقون مع العاملين حيال مستوى جودة الخدمات المقدمة في هذين المستشفيين. ويعزو الباحث ذلك إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في المستشفيين واحدة لسائر المرضى، ولا تتأثر بالمؤهل العلمي بسبب أن خدمة المستشفيات هي خدمة إنسانية، فلا يوجد تمييز بين متعلم وغير متعلم.

الاستنتاجات:

١. كانت استجابات عينة الدراسة عالية على جميع الأبعاد، ممّا يدل على أن المبحوثين راضون عن الخدمات المقدمة لهم في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية.

٢. تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) على المتغيرات الآتية: المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمبحوث، والمستشفى على أبعاد الدراسة كافه، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الخدمات المقدمة للمرضى لا تتأثر بتلك المتغيرات، وهي خدمات ثابتة ومعيارية.

٣. اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) على متغير الجنس على الأبعاد الآتية: قوة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف، ولصالح الإناث، في حين لم يكن هناك فروق على الأبعاد الأخرى.

٤. إن مرافق المستشفيين بحالة جيدة، وتفي باحتياجات المرضى، ويوجد حد مقبول للأجهزة والمعدات المستخدمة.

٥. تبين وجود نقص في بعض الأطباء الأخصائيين، وعدم توافر بعض الأجهزة الحديثة، مما يضطر بعض المرضى إلى الذهاب إلى المدن المجاورة الأخرى.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يقترح الباحث التوصيات الآتية:

١. توفير العدد الكافي من الطواقم الطبية المؤهلة ليتلاءم مع أعداد المرضى، وبخاصة الأطباء في بعض التخصصات، وكذلك توفير الممرضين المدربين وأصحاب الخبرة.

٢. توفير أماكن خاصة لنقاهة المرضى مثل حديقة خاصة بالمستشفى، وذلك عن طريق شراء قطعة أرض مجاورة للمستشفيين لإقامة الحديقة.

٣. ضرورة العمل على توفير العلاجات داخل المستشفى من خلال الضغط على السلطة الوطنية، وكذلك الحال على وكالة الغوث لتوفير الأدوية في الصيدليات الخاصة بهذين المستشفيين، فكثير من الحالات يضطر ذوو المريض لشراء الأدوية من خارج المستشفى لعدم توافرها.

٤. العمل على توفير أنظمة معلومات عن طريق توظيف شخص لديه مؤهل ودورات حاسوبية، والعمل على إيجاد البرمجيات الخاصة بذلك، لمتابعة حالات المرضى سواء كان ذلك بداخل المستشفى أم عند خروج المريض.

٥. ضرورة إبراز دور المرأة الفلسطينية، والاهتمام الكافي بها، والعمل على تلبية حاجاتها سواء كانت عاملة أم مريضة في المستشفيات.

٦. ضرورة ترسيخ ثقافة الجودة لدى الطواقم الطبية من خلال برامج توعية.

٧. العمل على توفير مستلزمات المستشفيات سواء كان ذلك من الأجهزة أم المعدات الحديثة، وتوفير دورات تدريبية كافية للعاملين كل في مجاله، من أجل تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. تقرير الهيئة المستقلة لحقوق المواطن، (٢٠٠٩) ، سلسلة تقارير خاصة رقم ٧١ تشرين أول، ص٧.

٢. الدرادكة، مأمون وشلبي، طارق (٢٠٠٢) ،الجودة في المنظمات الحديثة ط١، دار الصفاء للنشر،عمان. ص ١٥.

٣. السلطة الوطنية الفلسطينية، (٢٠٠٩) ، خطة إنهاء الاحتلال وإقامة الدولة، ص ٣٥

٤. العلاق، بشير، (٢٠٠١) ، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية (حالة المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن) . المؤتمر العربي الثاني في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.ص١٧٣– ١٩٥

٥. منظمة الصحة العالمية، (١٩٨٠) ، سلسلة التقارير الفنية، (٣٩٥) ، ص ٧– ٨.

٦. نجم، نجم (١٩٩٧) ، إدارة الخدمة: المراجعة والاتجاهات الحديثة، الإدارة العامة، المجلد ٣٧، عدد ٢، ص٢٦٣– ٢٦٨

٧. الهيتي، صلاح ، (٢٠٠٧) ، جودة الخدمة في القطاع العام باستخدام مدخل (SERVPERF) دراسة ميدانية في المستشفيات العامة (جنوب الأردن) ، مجلة الباحث الجامعي، جامعة الحديدة، يناير.ص ٣٥١– ٣٥٢.

ثانياً- المراجع الاجنبية:

1. *Al- Adham, Majd, (2004) : Assessment of Perceived Health Care Service Quality at Palestinian Hospitals: A Model for Good Hospital Management Practice (GHMP) . Masteral theses in Public Health, at An- Najah National University, Nablus, Palestine.pp.8*
2. *Bamford, David & Daniel, Stephen, (2005) , "A case study of Change management effectiveness within the NHS ", Journal of change Management, vol. 5 , No.4, pp. 391- 405.*
3. *Eleuch, Amira ep Koubaa, (2011) : Healthcare service quality perception in Japan .International Journal of Health Care Quality Assurance, Volume 24, Number 6, 2011 , pp. 417- 429 (13) , Emerald Group Publishing Limited.*

4. *Elg, Mattias; Stenberg, Jesper; Kammerlind, Peter; Tullberg, Sofia; Olsson,Jesber, (2011) : Swedish healthcare management practices and quality improvement work: development trends. International Journal of Health Care Quality Assurance, Volume 24, Number 2, 2011 , pp. 101-123 (23)*
5. *Ellisinikka, Aaltonon, (1999) : Client – oriented quality assessment within municipal social services. The international journal of social welfare, Vol.8 issue2, p.132.*
6. *Fickel, Jacqueline J . & Thruch, carol R., (2005) , " Policymaker use of quality of care information " . International journal for quality in Health care, vol. 17, No. 6, pp.497- 504*
7. *Fottler, Myron D & et. Al, (2006) "comparing hospital staff and Patient perceptions of customer service: a pilot study utilizing survey and Focus group data ", health service management research, vol.19. no. 1, pp52- 66*
8. *Kumar, Sameer; Ghildayal, Neha S.; Shah, Ronak N., (2011) : Examining quality and efficiency of the US healthcare system,International Journal of Health Care Quality Assurance, Volume 24, Number 5, 2011 , pp. 366-388 (23)*
9. *Padhy, Prasanta Kumar & Padhy, Prasanta Kumar (2010) "Patient Satisfaction and Marketing Effectiveness in Selected Large Hospitals in India" Berhampur University ,Vishwa Vishwani Institute of Systems & Management.*
10. *Patel, Anoop (1994) : Quality assurance (BS 5750) in social services department, The international journal of public sector management. Vol.7, No.2, pp. 4- 5.*
11. *Rod sheaf & et. Al, (2002) : public service responsiveness to users demand and needs: theory, practice and primary healthcare in England, public administration. Vol.80, No.3, pp.435- 436*
12. *Sharifah, Latifa & el.al, (2000) : On service improvement capacity index: Case study on the public quality management, Vol.11, issue 4- 6, p.838.*
13. *sofaer, Shoshanna & et . al., (2005) , "What do consumers want to know about the quality of care in hospitals? "Health services research ,Vol.40 supplement 1. pp .2018- 2063.*
14. *WHO annual report, 1999 & UNICEF annual Report 1999*

تقييم الفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من كليات الإدارة والاقتصاد في الجامعات الرسمية العراقية

د. محمد «محمد حسن» آل ياسين*

* مستشار وزارة التخطيط/ حكومة إقليم كردستان/ أربيل/ العراق.

ملخص:

يُعد مفهوم الفاعلية المنظمية مفهوماً معاصراً يمكن من خلاله النظر الى تقويم درجة تمكن المنظمات الادارية من الاضطلاع بمهامها وأنشطتها الفنية والإدارية ومستوى أدائها وقدرتها على تحقيق أهدافها التشغيلية والشاملة وقياسها. ونظراً لما تشكّلُه مؤسسات التعليم الجامعي (كليات الادارة والاقتصاد في الجامعات الرسمية العراقية – عينة الدراسة –) من أهمية في نشر التعليم والنهوض به، وتنمية المعرفة، وتوسيع قاعدتها الوطنية وصناعة المعرفة الجديدة ونشرها، وإجراء البحوث العلمية، وتوفير الموارد البشرية المؤهلة علمياً ومهنياً والقادرة على تطوير برامجِ التنمية المختلفة وقيادتها، فقد اتجهت هذه الدراسة إلى البحث في هذا الجانب المهم هادفةً من ذلك الى تقويم فاعلية الكليات المبحوثة.

واعتماداً على المراجعة الموسعة للأدب الإداري ذي الصلة، ونتائج العديد من الدراسات والبحوث التطبيقية صيغت مشكلة الدراسة، ووضعت فرضيتان لها، وصممت استبانة وفق مقياس (Cameron: 1978) المخصص لتقويم فاعلية مؤسسات التعليم العالي (الجامعي) الذي استخدمه هو والعديد من الباحثين في دراساتهم التطبيقية، وجمعت البيانات عن طريق توزيع الاستبانة على عينة الدراسة – عمداء كليات الإدارة والاقتصاد ورؤساء الأقسام العلمية فيها – وبواقع (٦٠) أستبانة صالحة للتحليل، ومن ثم عولجت تلك البيانات بعد فرزها وتبويبها باستخدام معامل الاتباط لـ (Spearman) ، ومعامل التباين لـ (Kruskal- Wallis).

وقد خلصت الدراسة إلى أن الكليات تتسم بعلاقات إيجابية بين أبعاد الفاعلية المنظمية المدركة لها من قبل عينة الدراسة (على المقياس الكلي) ، وفي سبعة أبعاد من أبعاد الفاعلية المنظمية الثمانية المبحوثة (منفردة) ، كما أن الكليات تتباين في مستويات فاعليتها المنظمية المدركة في خمسة أبعاد، وتتقارب في ثلاثة، مما أدى إلى ظهور (٥) كليات ذات مستوى فاعلية عند المتوسط العام، و (٥) كليات أخرى دون المتوسط العام.

Abstract:

The concept "Organizational effectiveness" is regarded as one of the contemporary concepts that provide an opportunity to evaluate and measure the ability of management in organizations to carry out their missions, objectives, and technical activities along with the performance level to achieve their goals.

Depending on the relevant extended administrative literature review and the results of many applied studies, the problem of the study has been identified and two hypotheses have been developed. For this purpose, a questionnaire was designed according to (Cameron: 1978) . Data were collected by distributing the questionnaire to a sample of the study- Deans of the Colleges of Administration and Economics and chiefs of scientific departments. A total of (63) questionnaires were distributed from which (60) were received that were suitable for analysis. After sorting and classifying the data by using the (Spearman) coefficient correlation and variation for (Kruskal- Wallis) , the data were processed.

The study concluded that the colleges maintain a positive relationship with the dimensions of organizational effectiveness perceived by the study sample (total Dimension) , and in seven dimensions from the eight dimensions of organizational effectiveness researched (individually) . It is obvious that the colleges' performance level of organizational effectiveness was divergent in five dimensions while convergent in three of them, which led to the emergence of (5) colleges with an effective overall average level and (5) other colleges below average.

مقدمة:

احتلت مؤسسات التعليم الجامعي مكانة خاصة في المجتمعات، وذلك لدورها الكبير ومساهمتها المباشرة في تحقيق التقدم العلمي والحضاري لتلك المجتمعات، وكما هو الحال في دول العالم المختلفة، فقد اتجه العراق نحو تعزيز مساهمة مؤسسات التعليم العالي وزيادتها على أختلاف أنواعها وتخصصاتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، من خلال زيادة عدد الجامعات والكليات فيها. والأقسام العلمية، وفتح المجال لمساهمة القطاع الخاص في هذا الجانب من خلال استحداث الكليات الخاصة.

وبناءً على ذلك فقد انبثقت أهمية الكشف عن الفاعلية المنظمية لهذه المؤسسات، فالتوسع الكمي في هذا النوع من المنظمات يتطلب اتخاذ الإجراءات اللازمة والسريعة للمحافظة على أداء نوعي عالٍ ومتميز لها، لما لذلك من أثر واضح على مسيرة التنمية الشاملة (آل ياسين و أودو: ١٩٩٣) .

الاطار العام للدراسة:

أولاً- مشكلة الدراسة:

أشار العديد من المفكرين والكتَاب إلى أن مفهوم الفاعلية مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد (Balci: 2001) (Karagoz & Oz: 2008) ، ويبدو صعباً في التعريف والقياس، وما زال يكتنفه الغموض نتيجة لعدم استناده إلى نظرية ثابتة (Pennings & Goodman: 1980) (Cameron: 1986 a) (Zigarelli: 1996) (Yildiz: 2001) ، وينبع هذا الغموض من الدراسات في هذا المجال التي وما زالت تعتمد على أمور وقواعد نسبية نظراً لاختلاف طبيعة المنظمات، وتعدد الجوانب، واختلاف المعاني التي يتضمنها مفهوم الفاعلية باعتباره بناءً معقداً (Carnall: 1982) (Van de Ven & Ferry: 1988) (Cameron & Freeman: 1991) (Cameron & Quinn: 2006) .

ولكن على الرغم من ذلك نجد في الجانب الآخر أن موضوع الفاعلية المنظمية قد يمثل واحداً من أكثر المفاهيم تكراراً في نظرية المنظمة (McCann: 2004) (Hill & Jones: 2006) (McAuley, et al: 2007)، حيث إن كثيراً من المؤلفات حول المنظمات سعت للبحث عن سبل وأساليب تحسين الفاعلية المنظمية. ولكن ذلك لم يؤدِ الى تطوير نظرية مقبولة شاملة أو منهجية لتقدير فاعلية المنظمة الكلية وتخمينها، بل أتجهت التعريفات

المتشعبة للفاعلية إلى تحديد العديد من المتغيرات التفسيرية المختلفة، نتج عن ذلك ظهور مداخل ونماذج مختلفة وعديدة لقياس الفاعلية (((Cameron: 1982) Clark, et al: 1984 (Jones: 2007)) ، وقد انعكس هذا الموقف أيضاً في القلة النسبية للدراسات التي أجريت حول الفاعلية المنظمية للمؤسسات عامة، ومؤسسات التعليم الجامعي خاصة (Cameron: (1980) (Cameron: 1986 a) (McGriff: 2001) .

وعلى الرغم من أهمية مؤسسات التعليم الجامعي فإنه لاتتوافر نسبياً معلومات واضحة تعكس مستويات الفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي العراقية، ومدى تحقيقها لأهدافها كمؤشرات على اتجاهات الأداء والنمو. وتأسيساً على ماسبق، **فإن المحور الأساسي لمشكلة هذه الدراسة ينطلق من تساؤل فكري رئيس مفاده:**

هل يمكن قياس الفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي وتقويمها؟

وتنبثق من هذا التساؤل مجموعة أخرى من التساؤلات، يمكن تحديدها على النحو الآتي:

- ما مفهوم الفاعلية المنظمية؟ وهل يمكن تأطير هذا المفهوم؟ وما المحاولات الجارية في هذا الصدد؟

- ما المسوغات الفكرية والمنهجية التي أدت إلى التباين في تحديد مضامين الفاعلية المنظمية وأبعادها؟ وهل بالامكان مناقشتها والسعي لتجاوزها؟

- وكذلك، ما أسباب التباين في نتائج قياس الفاعلية في الدراسات والبحوث التطبيقية؟ وهل يمكن تقديم تفسيرات منهجية وعلمية لذلك؟

- هل هناك محاولات علمية جادة لاقتراح معايير ومؤشرات لدراسة وتقويم الفاعلية المنظمية في ضوء المنطلقات النظرية، ونتائج الدراسات والبحوث التطبيقية تكون الأساس للانطلاق نحو الاتفاق على معايير ومؤشرات، يمكن الاستناد عليها في تأصيل مفهوم الفاعلية وطرائق قياسها؟

- هل يمكن تقويم الفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي (وبخاصة الكليات عينة الدراسة) ، وفق المقياس المعتمد في هذه الدراسة؟

- ما نتائج آراء عينة الدراسة في تقويم الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة؟

أن هذه التسؤلات المطروحة تمثل الإطار العام لمشكلة هذه الدراسة التي يسعى الباحث للإجابة عنها في مضامين الإطارين النظري والتطبيقي للدراسة.

ثانياً- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق ما يأتي:

١. عرض مفهوم الفاعلية المنظمية ومداخلها ونماذجها ومناقشته، من حيث أنه مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد.

١. تقويم الفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي العراقية – كليات الادارة والاقتصاد في الجامعات الرسمية العراقية – كعينة لتلك المؤسسات.

٢. التعرف إلى مستوى العلاقة بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة وفقاً للمقياس المعتمد في هذه الدراسة.

٣. التعرف إلى مستوى التباين في مستويات الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة.

٤. تقويم المقترحات والتوصيات الملائمة لتحسين مستوى الفاعلية المنظمية لعينة الدراسة وفقاً لما ستفرزه نتائج الدراسة.

ثالثاً- أهمية الدراسة:

تواجه مؤسسات التعليم الجامعي في عالمنا المعاصر تحديات عديدة ومتباينة، وتعمل في بيئة سريعة التغير كثيرة الأحداث في متطلباتها ومواردها، ومن ثم متغيرة في مدياتها وأبعادها (Roome & Wijen: 2006) ، فضلاً عن تحديات عمليات التغيير المتسارع الناتجة عن التطور الهائل الحاصل في التقنيات والأساليب الذي له الأثر الواضح في تقدم المجتمع وتطوره، وبالتالي آثاره على التغير المستمر في حجم الطلب على العمالة في سوق العمل ونوعه، الأمر الذي يفرض على الجامعات والمؤسسات التعليمية ضرورة تبني منهجية دائمة لتقويم أدائها من حيث المدخلات والعمليات والمخرجات لتكون دائماً مدركة لأهدافها ومسؤولياتها ودورها المعول عليه اتجاه المجتمع وأصحاب المصالح ذوي العلاقة بعملها، وصروحاً راسخة للعلم والمعرفة والتطور، ورافداً أساسياً لخدمة البناء الاقتصادي والاجتماعي وتحقيق التنمية.

وبناء على ذلك فإن أهمية هذه الدراسة تتجلى في كونها محاولة جادة للولوج في مجال تقويم فاعلية مؤسسات التعليم الجامعي، ومساهمة علمية متواضعة في جانبين أساسيين:

- **أولهما** السعي لتكييف المعرفة والتجربة العالمية الغنية والزاخرة بنتائجها المفيدة وتطويعها لتطبيقها والاستفادة منها في دراسة واقع التعليم الجامعي العراقي وتقويمه، من أجل معرفة أين نحن الآن من مسار تطور التعليم الجامعي في المنطقة وفي العالم.

- **وثانيهما** يتمثل بجهد علمي متواضع، ولبنة اساسية أولى ودعوة خالصة لكل المتخصصين والباحثين والمهتمين للإسهام في بناء معايير، واعتماد أبعاد واضحة للفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي (الجامعات، ومن ثم الكليات) لتكون تلك الأبعاد والمعايير ذات اتفاق عام، وموثوقية عالية تستند إلى التجربة العالمية، والجوانب العلمية والموضوعية، والأطرالإجرائية الواضحة التي يعول عليها لتقويم فاعلية تلك المؤسسات، ومدخلاً للنهوض بالتعليم الجامعي كمرتكز مهم في التنمية الشاملة والتطور المجتمعي المستدام.

المراجعة النظرية:

◄ أولاً – مفهوم الفاعلية المنظمية وتعريفها:

ذهب العديد من المفكرين والكتَاب والباحثين إلى التأكيد على أن منظري نظرية المنظمة ومفكريها لم يتفقوا لحد الآن على تعريف مناسب للفاعلية ((Sullivan: 1996 Karagoz & Balci: 2007)) ، فعبر التراكم المعرفي الطويل للإدارة ونظرية المنظمة لم نجد إجماعاً حول ماهية الفاعلية المنظمية (Cameron & Whetten: 1996) (McAuley, et al: 2007) ، كما أن أولئك المفكرين والباحثين ما زالوا يواجهون صعوبات في التوفيق بين التضارب الحاصل بين المواقف النظرية المتباينة، ونتائج البحوث والدراسات التطبيقية (Karagoz & Oz: 2008) ، وعلى الرغم أن الفاعلية تعد بشكل عام صفة مرغوبة ومهمة في المنظمات، إلا أن المحاولات الجادة التي أجريت لإيضاح بناء الفاعلية سواء بشكل نظري او تجريبي ما زالت قليلة جداً، وقد تكون النقطة الوحيدة المقبولة على نطاق واسع هي ان الفاعلية مهمة جداً في المنظمات (Cameron: 1984) (Mensah, et al: 2005) (Jones: 2007) .

ورغم هذا التباين، وعدم الوضوح الذي ينطوي عليه مفهوم الفاعلية، فإن بعض المفكرين والباحثين سعوا إلى وضع تعريفات مقترحة للفاعلية المنظمية، فمنهم من عدَها «درجة تحقيق أهداف المنظمة» (Koontz & Weihrich: 1989) (Kreitner: 1989) (Daft: 1989) (Northcraft & Neale: 1990) ، ومنهم من عدَها «قابلية المنظمة على تحريك مراكز القوة للانتاج بكفاءة، والتكيف للمشكلات البيئية والداخلية» ((Gun & Holdaway: 1986 Schreisheim & Eisenbach: 1995))، واتجه آخرون الى عدَها «قابلية المنظمة على خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات المجموعات المهتمة بالمنظمة» (Cullen & Calvert: 1995) (Pajunen: 2006)) Roome & Wijen: 2006) ، وذهب (Rashford & Coghlan: 1992) إلى أنها «نتيجة عملية ديناميكية تؤثر فيها جهود الفرد وسلوكه داخل المنظمة في

تحقيق الأهداف التنظيمية»، وهي لدى (Carnall: 1990) «الكفاءة الآنية وقابلية التكيف للأحداث المستقبلية»، ولدى (Gordon, et al: 1990) «درجة إنتاج العمليات للمخرجات المقصودة».

وعموماً قام (Row, etal: 1986) بتلخيص النمط العام المنبثق من تعريفات الفاعلية المنظمية كما يأتي:

- ♦ أن الفاعلية مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد (:Cameron: 1980) (Lysons & Ryder (1988) (Lysons & Ryder: 1989) (Cameron & Whetten: 1996 .
- ♦ الفاعلية تتعامل مع منظور النظم للمنظمة (:Schneider: 1983) (Spreitzer 1995) .
- ♦ الفاعلية تتضمن التغير والتكيف التنظيمي (:Weick & Daft: 1983) (Masuch (1985) (Yorke: 1987) (Friedlander & McDougall: 1990
- ♦ الفاعلية تتضمن الكفاءة والأداء ((Webster: 1985) (Herman & Renz: 1988 .((Rojas: 2000) (Jones: 2007
- ♦ الفاعلية تتطلب إدارة استراتيجية (:Smart & John: 1996) (Hill & Jones . (2006) (Haberberg & Rieple: 2008

◄ ثانيا – المداخل المختلفة للفاعلية المنظمية:

تطرق المفكرون والباحثون إلى عدد من مداخل الفاعلية، فمنهم من عدَها ثلاثة مداخل (Bedeian & Zammuto: 1991) (Narayanan & Nath: 1993) ، ومنهم من عدَها أربعة مداخل (Griffin: 1993) (Rao & Rao: 1995) (Rao & Rao: 1997) ، في حين أشار (Daft: 1989) (Zigarelli: 1996) (Vintwatanakhun: 1998) (Jones: 2007) إلى إمكانية تقسيم مداخل الفاعلية إلى ثلاثة مداخل تقليدية، ومدخلين معاصرين، وفيما يأتي توضيح لهذه المداخل:

١. مدخل الهدف: Goal Approach

أ. مضامين المدخل ومعايير الفاعلية:

يرى هذا المدخل الفاعلية على أنها درجة تحقيق المنظمة لأهدافها ((Reddin: 1970) ((Price: 1972) (Cameron: 1980) (Nath: 1993 Narayanan &) (Griffin: 1993 ، ويتضمن هذا المدخل الأهداف التشغيلية والرسمية، ويعد الطريقة الأكثر منطقية في تقدير فاعلية المنظمة، لأن المنظمات تستحدث أساساً لتحقيق أهداف محددة من المخرجات أو

الأربـاح أو رضـا الزبون أو غيرهـا، وهو ينصب على قيـاس التقدم بـاتجـاه تحقيق تلك الأهداف (Daft: 1989) .

ب. محددات المدخل:

قد يبدو هذا المدخل لأول وهلة صحيحاً وموثوقاً به لقياس الفاعلية، وذلك لأن مقارنة الاداء الفعلي للأهداف التشغيلية والرسمية يعد سهلاً نسبياً، ولكن هناك جملة من الصعوبات تتوافق مع هذا المدخل أهمها: (Birdasll: 1987) :

- الأهداف حالات مثالية.
- تعددية الأهداف.
- الغموض في معايير قياس الفاعلية.

ت. المؤشرات:

أن الأهداف التشغيلية هي الأهداف المهمة التي تلاحظ في هذا المدخل، وجهود قياس الفاعلية أوسع من قياس الانتاجية في أهداف العمليات، فالأهداف التشغيلية، تعكس أنشطة المنظمة التي تؤديها فعلاً (Daft: 1989) .

ث. فوائد المدخل:

يستخدم هذا المدخل في منظمات الأعمال خاصة، بسبب سهولة قياس أهداف المخرجات، وتقوّم المنظمات عادة بصيغة الربح أو حصة السوق أو العائد على الاستثمار أو غيرها مما يمكن قياسها موضوعياً (Jordan, et.al. 1999) .

٢. **مدخل موارد النظام**: **System Resource Approach**

أ. **مضامين المدخل ومعايير الفاعلية**:

أُقترح هذا المدخل بديلاً لمدخل الهدف، ولفت انتباه المفكرين والباحثين، وتعني الفاعلية هنا «قابلية المنظمة على استغلال بيئتها بشكل مطلق أو نسبي للحصول على الموارد النادرة وذات القيمة» (Cameron: 1986 a) (Cameron: 1986 b) ، او «درجة النجاح التي تحققها المنظمة في الحصول على الموارد النادرة وذات القيمة من البيئة» Bedeian & Zammuto: 1991) (Griffin: 1993) (Narayanan & Nath: 1993)) ((Pounder: 1999 .

والمنطق الأساسي لهذا المدخل يرى أن هناك تفاعلاً واضحاً بين نظام المدخلات من البيئة وبين أداء المنظمة وهو ضد مدخل الهدف حيث تاخذ المدخلات هنا محل المخرجات

في الملاحظة الأساسية، وينظر إلى المنظمات على أنها في علاقة تساومية (Bargaining) مع بيئتها حول مختلف الموارد النادرة او الشحيحة لغرض معالجتها في المنظمة وتحويلها إلى مخرجات وإعادتها إلى البيئة سلعاً وخدمات (Lysons: 1996) .

ب. محددات المدخل:

أ. على الرغم من الميزة التي قدمها هذا المدخل بتركيزه على التفاعل بين المنظمة والبيئة، ألا أنه يتضمن عدداً من المحددات (Lewin &) (Quinn & Cameron: 1983 (Minton: 1986) :

- صعوبة التشغيل والكيفية التي يتحقق بها الاستغلال الأفضل للموارد.
- تحديد الموارد ذات العلاقة أي النادرة منها أو ذات القيمة التي لها علاقة أساساً في تقدير الفاعلية
- التركيز الزائد على الحصول على الموارد وإهمال استخدام تلك الموارد.

ب. المؤشرات:

تُعد عملية الحصول على الموارد للمحافظة على نظام المنظمة معياراً من خلاله تقدر الفاعلية المنظمية، والمؤشرات عموماً تتضمن الأبعاد الآتية ((Cunningham: 1978 (Cameron, et.al.: 1987)) :

- موقف التساوم، ويقصد به قابلية المنظمة على استغلال بيئتها للحصول على الموارد النادرة وذات القيمة.
- قابلية متخذ القرار في المنظمة على إدراك الأسبقيات الواقعية للبيئة الخارجية وتفسيرها.
- المحافظة على عمل الأنشطة التنظيمية الداخلية المستمر.
- قابلية المنظمة على الاستجابة للتغيرات في البيئة.

ت. فوائد المدخل:

يكون هذا المدخل مفيداً عندما تكون مؤشرات الأداء صعبة التطبيق (:Whetten 1981)، ففي المنظمات غير الهادفة للربح يصعب قياس أهداف المخرجات أو الكفاءة الداخلية، فمن الصعب مثلاً قياس أثر الجامعة في المجتمع، لذا تلجأ الجامعات عادة إلى تطبيق هذا المدخل باستخدام مؤشرات لتقويم الفاعلية تعتمد على قابليتها في الحصول على الموارد النادرة وذات القيمة المتمثلة بالأساتذة الأكفاء والمنح المالية الكبيرة ونوعية

الطلاب المتميزين وغيرها (Herman & Renz: 1988) (Rojas: 2000) ، وفي هذه الحالة فأن هذا المدخل ذو فائدة كبيرة، وخاصة عندما تكون المقاييس الأخرى غير متاحة أو صعبة التطبيق، كما أنه يمتاز بسرعة النتائج على الرغم من أن قابلية الحصول على الموارد تبدو أقل أهمية من استخدام تلك الموارد (Mensah, et.al.: 2005) .

٣. مدخل العملية الداخلية: Internal Process Approach

أ. مضامين المدخل ومعايير الفاعلية:

يُحكم على الفاعلية على وفق هذا المدخل على أنها «أنعدام الاإجهاد الداخلي غير الملائم» (Cameron: 1980) ، أو أنها «الصحة التنظيمية والكفاءة» التي تعني الانسيابية الجيدة في العملية الداخلية ورضا العاملين في المنظمة، أو أنها «تكامل المنظمة والأفراد الذي يقود إلى انسيابية وكفاءة العمليات» (Griffin: 1993) .

إن هذا المدخل لا يلاحظ البيئة الخارجية، وأنما يركز على الميكانيكيات الداخلية وفاعليتها في استخدام مواردها الذي ينعكس في مظاهر الصحة التنظيمية والكفاءة، مثال ذلك الرضا الوظيفي، والروح المعنوية واهتمام المشرفين، وجودة اتخاذ القرار وغيرها. (Cameron & Quinn: 2006) .

ب. محددات المدخل:

تتجلى أهم المحددات بما يأتي (Room & Wijen: 2006) ((McGriff: 2001) (Reed: 1991 :

- لايتعامل مع آثار البيئة على المنظمة، ولايقيس علاقة المنظمة ببيئتها الخارجية.
- التركيز على الكفاءة يقدم نظرة محدودة لفاعلية المنظمة في الأمد الطويل.
- تنصب الملاحظة الأساسية على العملية الداخلية للمنظمة دون النظر إلى الموارد أو المخرجات.

ت. المؤشرات:

تنقسم مؤشرات الفاعلية إلى مجموعتين، الأولى منهما هي (Cunningham: 1977) :

- المشرف يهتم ويركز على العاملين.
- روح الفريق، وفرق العمل، والولاء للمجموعة.
- الثقة، والأمانة، والتعاون، والاتصال بين الإدارة والعاملين.

- قرب مراكز أتخاذ القرار من مصدر المعلومات، بغض النظر عن موقع تلك المصادر في المنظمة.
- الاتصالات العمودية والأفقية الواضحة.
- المكافآت للمديرين لأدائهم، والنمو، وتطوير المرؤوسين، وخلق مجموعة عمل فاعلة.
- التفاعل بين المنظمة وأجزائها، وتكون حلول الصراعات بين المشاريع في مصلحة المنظمة.

أما المجموعة الثانية من مؤشرات فاعلية العملية الداخلية، فترتبط بقياس الكفاءة الاقتصادية، وهي: مدخلات الموارد، وتحويل الموارد إلى مخرجات، والمخرجات النهائية التي تسلم للمستهلكين خارج المنظمة.

ث. فوائد المدخل:

يُعد هذا المدخل مهماً بسبب أن الاستخدام الكفء للموارد، وتناغم التوظيف الداخلي يمثل واحداً من الطرائق لقياس الفاعلية، وبخاصة عند قياس أداء الاقسام أو الوحدات الإدارية بالتركيز على الكفاءة في الاداء (O'Neill: 1998) .

٤. مدخل المنتفعيين الاستراتيجيين: Strategic Constituencies Approach

أ. مضامين المدخل ومعايير الفاعلية:

برز هذا المدخل بديلاً عن المداخل السابقة، وجذب أنظار المؤلفين والباحثين، وسمي أيضاً مدخل أصحاب المصلحة (Stakeholders Approach) ، وقد سعى مؤيدو هذا المدخل إلى احتواء المداخل الثلاثة السابقة، لذلك اتجه الجهد نحو تحقيق مدخل تكاملي للفاعلية يستوعب في منظوره المنظمة في إنجازها لأعمال عديدة، وذات نتائج مختلفة، وإلى توحيد العديد من المؤشرات في إطار منفرد ((Kinicki, et.al.: 1985) (Cameron, et.al.: 1987) (Cameron & Quinn: 2006)) .

وبناءً على ذلك فإن هذا المدخل وجه الأنظار نحو علاقة المنظمة بالبيئة الأوسع (كما في مدخل موارد النظام) ، وإلى نتائج أداء المنظمة (كما في مدخل الهدف) ، وإلى الميكانيكيات الداخلية للمنظمة (كما في مدخل العملية الداخلية) ، ويتجلى المنطق الأساس لهذا المدخل في أن بعض الأفراد أو المجموعات تصبح ذات مصلحة أو أرتباط (Stake) بالمنظمات بمرور الوقت لأسباب مختلفة، ومن المتوقع أن هذه الأسباب تنعكس في أفضليات وتوقعات أداء المنظمة (:Bedeian & Zammuto: 1991) (Kassinis & Vafeas

2006) ، فالمنظمة الفاعلة هي التي تستطيع إرضاء طلبات مجموعات المنتفعين في البيئة (Robbins: 1988) (Pajunen: 2006) .

ويشكل المنتفعون الاستراتيجيون عادة مجموعات المجهزين، والمقرضين، والعاملين، والمالكين، ومديري المنظمة، والزبائن، والمؤسسات الحكومية، والآخرين الذين يؤثرون ويتأثرون بالمنظمة (Cameron: 1982) (Bedeian & Zammuto: 1991) (Griffin: 1993) (Sullivan: 1996).

ب. محددات المدخل:

يقدم هذا المدخل صورة غنية عن الفاعلية، ألا أنه لا يخلو من نواقص، فأحد مظاهر المدخل أنه يركز على أفضليات من يجب أن تسعى المنظمة لأرضائهم، لذا أقترح بعض الباحثين وجوب إرضاء أفضليات وتوقعات أصحاب القوة الأكبر من مجموعات المنتفعين الاستراتيجيين أو أصحاب المصلحة ما دام هؤلاء يسيطرون على الموارد الضرورية لبناء المنظمة (Robbins: 1992) (Denison & Mishra: 1995) .

واقترح آخرون أن تركز المنظمات على إرضاء حاجات المنتفعين توقعاتهم الأكثر عدائية للمنظمة (Keeley: 1978) (Keeley: 1984) ، في حين أفترض آخرون أن تعمل المنظمات نحو تعظيم قابليتها على البقاء في الأمد الطويل، الذي يعني واقعياً العمل باتجاه الاهتمامات الطويلة الأمد للمنظمة، (Cameron & Smart: 1998) وذهب بعضهم الآخر إلى التأكيد بعدم وجود طريقة مثلى للاختيار، وأنما الاهتمام لابد أن ينصب على كل مجموعات المنتفعين أو أصحاب المصلحة (Connolly, et.al: 1980) (Goodman, et.al: 1983) (Lewin & Minton: 1986) . وقد ناقش هذا الموضوع باستفاضة كل من (Narayanan & Nath: 1993) ، **وأشارا الى ضرورة النظر إلى بعدين مهمين في هذا الصدد هما:**

- قوة أية مجموعة من المنتفعين.
- أهمية أية مجموعة من المنتفعين.

ت. المؤشرات:

يرى هذا المدخل أن مؤشر قياس أداء المنظمة يمكن أن يكون رضا مجموعة أو أكثر من المنتفعين الاستراتيجيين، رغم أن كلَّ مجموعة من مجموعات المنتفعين لها معيار مختلف للفاعلية بسبب أختلاف إهتماماتها اتجاه المنظمة، واختلاف العلاقات التبادلية بينها وبين المنظمة، وهذه الاختلافات تسلط الضوء على الإهمال الغالب لمظهر بناء الفاعلية، فالفاعلية المنظمية مفهوم مبني على القيمة (Value- Based) (Cullen & Calvert: 1995) Cullen & Calvert: 1996)) .

ث. فوائد المدخل:

قوة هذا المدخل تتجلى في النظرة الواسعة للفاعلية، واختبار عوامل البيئة المختلفة، اضافة إلى العوامل الداخلية للمنظمة (McCann: 2004) ، كما أنه يلاحظ بأهمية المنتفعين المحليين والمسؤولية الاجتماعية التي لم يجر قياسها رسمياً في المداخل التقليدية الثلاثة (Cullen & Calvert: 1995) ، يضاف إلى ذلك أنه يحتوي على معايير ومؤشرات متعددة تستخدم في الوقت نفسه بضمنها ما يتعلق بالمدخلات، والعمليات الداخلية، والمخرجات، ويؤكد على عدم وجود معيار مفرد للفاعلية (Kassinis & Vafeas: 2006). ولذا فقد أكتسب هذا المدخل شعبية كبيرة بالاستناد إلى نظرة مفادها أن الفاعلية مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد ولايمكن قياسها بمقياس مفرد، وإنما باعتماد معايير ومؤشرات عديدة للمنظمة توضح نتائج أهتمامات مجموعات المنتفعين الاستراتيجيين ذات العلاقة (Cullen & Cavert: 1996)) (Jones: 2007.

٥. مدخل قيم التنافس: Competing Value Approach

أ. مضامين المدخل ومعايير الفاعلية:

طور هذا المدخل كل من (Quinn & Rohrbaugh: 1983) من أجل توضيح فكرة أن الفاعلية هي»بناء أجتماعي ومفهوم مجرد طرحته أفكار وعقول منظري نظرية المنظمة وباحثيها«، فقد طلبا من مجموعة من المفكرين والباحثين في نظرية المنظمة دراسة معايير الفاعلية الـ (٣٠) المقدمة من (Campbell: 1977) وإلغاء التداخلات والتكرار وتقويم التشابه في كل الأزواج الممكنة للفقرات المحددة، وكانت النتيجة قائمة مكونة من (١٧) معياراً للفاعلية خضعت لـ (١٣٦) مقارنة زوجية، كما خضعت أحكام المتشابهات الناتجة إلى قياس متعدد الأبعاد لتحديد الأبعاد الأساسية الكامنة في فاعلية المنظمة، وقد تكررت عمليات المزاوجة والقياس باستخدام هذه القائمة فيما بعد لمجموعة أكبر وأكثر اختلافاً من مفكري وباحثي نظرية المنظمة، وظهرت الأبعاد الكامنة نفسها في المحاولة الأولى مع فوارق ثانوية توحي «بأن مفكري وباحثي نظرية المنظمة يشتركون في إطار ضمني مشترك» (Yorke: 1987) (Cullen: 1997) .

وظهر لهما أن الفاعلية تتألف من « ثلاثة محاور أو أبعاد قيمة «، وهذه المحاور متعامدة (Orthogonal) أحدها على الآخر، وتمثل: خصائص هيكلية للمنظمات (مركزية/ لامركزية) ، وتوجهات في الاهتمام (تركيز داخلي/ خارجي) ، وعلاقة بين (الوسائل والغايات) لتحقيق النتائج المرغوبة.

وقد قاما بتحديد البنى المتنوعة للفاعلية بأنموذج أطلقا عليه تسمية «الأنموذج الفضائي Spatial Model» لفاعلية المنظمة، حيث يمثل إطاراً للنماذج التنافسية، ويتألف من الغايات والوسائل، والقيم الإدارية، والأفضليات الهيكلية، والافتراض الضمني لهذا الأنموذج أنه يمثل بناءً مشتركاً (Shared Construct) أو مجموعة معارف (Cognitions) مشتركة بين الأفراد مقيدة بالمعايير التي قدمها (Campbell). ومن مزايا هذا النموذج إمكانية استنتاج معايير لفاعلية المنظمة ضمنية أو واضحة عن طريق رسم تلك المعايير على الإطار الأساسي للأنموذج مع إعطاء الاهتمام اللازم للموقع على محور الهيكل (العمودي) ومحور التركيز (الافقي) (Jones: 2007)

ب. المؤشرات:

البعد الأول لقيم التنافس يتصل بالتركيز (Focus) التنظيمي، فيما إذا كان على الجوانب الداخلية أو الخارجية للمنظمة، التركيز الداخلي يعكس اتجاه الإدارة نحو رضا العاملين وكفاءتهم، والتركيز الخارجي يعكس رفاهة المنظمة نفسها بالعلاقة مع بيئتها (Quinn & Cameron: 1983).

والبُعد الثاني يتصل بهيكل (Structure) المنظمة، فيما إذا كان على الثبات أو المرونة، فالثبات يعكس قيم الإدارة للرقابة من الأعلى إلى الأسفل، وهو مشابه للنموذج الميكانيكي، والمرونة تقدم قيم التكيف والتغير، وهي مشابهه لهيكل المنظمة العضوي (Robbins: 1992) (Jones: 2007) .

ت. فوائد المدخل:

قدم هذا المدخل مساهمتين أساسيتين، الأولى أنه استطاع أن يوحد بين المفاهيم المختلفة للفاعلية بمنظور واحد، والثانية أنه وجه اهتماماً مهماً إلى أن معايير الفاعلية هي قيم الإدارة، وعلى المديرين تقدير أي من القيم يرغبون في تبنيها، وأي منها تعطى تركيزاً أقل، فقيم المنافسة الأربعة تتواجد في الوقت نفسه، ولكنها لا تتمتع بالأسبقية نفسها (Sandstorm, et al: 1990) .

◄ ثالثاً– مقاييس الفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي:

تُعد دراسة (Antia) النظرية التي أعدها عام (١٩٧٦) من بواكير الدراسات التي تصدت للبحث في موضوع الفاعلية المنظمية في مؤسسات التعليم الجامعي، حيث اقترح مجموعة من الأبعاد اعتبرها أساسية لتقدير فاعلية تلك المؤسسات، وشملت: الخدمات المادية للجامعة، وتطوير القوى العاملة في الجامعة، والترتيب والتنسيق بين المناهج التعليمية، وضبط المصروفات، والعلاقات بين الطلاب، والعلاقات بين العاملين في

الجامعة، والمسؤولية العامة للجامعة، والمشاركة، والسمعة العامة للجامعة لدى الغير (Karagoz & Oz: 2008) .

استند (Cameron) في دراسته التطبيقية التي أعدها عام (١٩٧٨) على مجموعة من الأبعاد الرئيسة للفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي محاولاً اختبارها في (٦) جامعات أمريكية معتمداً على آراء الطلاب والهيئة التدريسية في تقدير فاعلية الجامعة، وقد تمثلت تلك الابعاد بما يأتي:

١. رضا الطلاب التربوي.
٢. تطور الطلاب الاكاديمي
٣. تطور الطلاب المهني
٤. تطور الطلاب الشخصي
٥. رضا الهيئة التدريسية الوظيفي
٦. رضا الهيئة التدريسية المهني
٧. أنفتاح النظام وتفاعله مع البيئة
٨. القدرة على أستقطاب الموارد
٩. الصحة التنظيمية

وفي دراسته اللاحقة المعدة عام (١٩٨١) حدد (Cameron) أربعة حقول رئيسة للفاعلية هي: الأكاديمي، والمعنوي، والتكيف مع البيئة الخارجية، والأنشطة خارج البرنامج التعليمي. وأعاد ترتيب الأبعاد التسعة التي أقترحها في دراسته السابقة على الحقول الأربعة.

وتوصل (Cameron) من نتائج دراسته هذه إلى أن هناك ثلاثة أنواع من الجامعات مصنفة حسب مستويات الفاعلية فيها وهي تختلف فيما بينها بوضوح، فالمجموعة الأولى من الجامعات ذات مستوى عالٍ في حقل المعنوية (إنها فاعلة في حقلي المعنوية والأكاديمي، ولكنها ليست فاعلة في حقل التكيف الخارجي) والمجموعة الثانية ذات الاتجاه نحو البيئة الخارجية (إنها فاعلة في التكيف مع البيئة الخارجية، ولكنها ليست فاعلة في الحقول الأخرى) والمجموعة الوسطى تتوافق بشكل معتدل مع الحقل الأكاديمي ومع المعدل في حقل المعنوية، ولكنها ذات مستوى منخفض في حقل التكيف الخارجي، **وخلص من هذه النتائج إلى**:

١. أن الفاعلية هي ذات هيكلية متعددة الأبعاد، ولايمكن النظر لها من جانب واحد.

٢. عندما ينظر إلى الفاعلية المنظمية على أنها متعددة الأبعاد، فإن العلاقة بين المتغيرات التنظيمية تكون هي الأخرى مختلفة، بسبب أن تلك المتغيرات ذات ارتباط بالمتغيرات البيئية بشكل كبير، وبذلك فإن مستوى الفاعلية سيتأثر هو الآخر بهذه العلاقة، فهناك اختلاف واضح في مستوى الفاعلية بين الجامعات ذات القدرة الجيدة، والسجل الناجح والهيكلية المرنة عن تلك الجامعات ذات الهيكلية الساكنة.

٣. تنخفض مستويات الفاعلية في حقل التكيف الخارجي بتأثير الحقول الاخرى الداخلية، فقد أقر (Cameron) بناء على نتائج دراسته الحالية أن مؤسسات التعليم الجامعي بالامكان أن تكون فاعلة أما في المجال الخارجي أو الداخلي، ولايمكن تحقيق الفاعلية في المجالين معاً وفي الوقت نفسه.

قاس (Lindsay) فاعلية مؤسسات التعليم الجامعي في دراسته التي أعدها عام (١٩٨١) بتسعة أبعاد قترحها، وهي: أهداف الجامعة وغاياتها، الموارد المادية والمستلزمات الأخرى، مسؤوليات وأداء الهيئة التدريسية، ترتيب البرامج التعليمية وتنسيقها، إدارة الجامعة والقيادة الإدارية لها والعمليات المالية، المناخ الجامعي وسكن الطلبة، تطور الطلاب والخريجين التعليمي، البحوث والخدمات العامة، العلاقة مع المؤسسات الحكومية والبيئة (Karagoz & Oz: 2008) .

أجرى (Cameron) في عام (١٩٨٢) دراسة بالاستناد إلى أبعاد الفاعلية المنظمية وفقاً لأنموذجه ومقياسه الذي أعده عام (١٩٧٨) شملت (٢٩) جامعة وكلية في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث سعى إلى تقويم فاعلية الجامعات والكليات المبحوثة من وجهة نظر مجموعات المنتفعين أو اصحاب المصلحة.

اعتمد (Rigdon: 1983) مقياس (Cameron: 1978) في دراسته الاختبارية لأنموذج المنفعة الناتجة عن البحث العلمي في الجامعات، ساعياً إلى الكشف عن العلاقة بين الفاعلية المنظمية للجامعات المبحوثة والبحث العلمي كوظيفة من وظائف الجامعة.

قدم (Kleeman & Richardson) في عام (١٩٨٥) مقياساً للفاعلية المنظمية في مؤسسات التعليم الجامعي سمياه (معايير فاعلية الحقول) ، **وعلى وفق ما أشارا إليه فإن الفاعلية في مؤسسات التعليم الجامعي يمكن أن تتحدد من خلال استخدام المعايير ذات العلاقة بالحقول الآتية:**

١. البرامج التعليمية والخدمات المقدمة للطلاب
٢. ملاحظة الاقليات والنساء
٣. البحوث وجودة التعليم
٤. البحوث ونشر المعرفة
٥. خدمات التقديم للانتساب للجامعة وتوفير المعلومات
٦. النشاطات الرياضية
٧. دعم النشاطات الثقافية
٨. الفرص المعروضة على الخريجين
٩. التسهيلات المؤجرة
١٠. تعزيز ورفع المستوى العام للجامعة

وقد كانت أبرز نتائج الدراسة تشير إلى إدراك الطلاب أهمية التطور في البرامج التعليمية والخدمات العامة، وجودة التعليم والبحوث، وجودة العروض المقدمة للخريجين، كأهم معايير تقدير الفاعلية على التوالي.

عاد (Cameron) في عام (a1986) إلى تطبيق مقياس الفاعلية الذي أعده عام (١٩٧٨) على الجامعات والكليات الخاصة في الشمال الشرقي للولايات المتحدة الأمريكية، هادفاً من ذلك إلى تحديد العوامل الأساسية التي لها علاقة بارتفاع مستوى الفاعلية المنظمية، حيث ظهر من مجموعة النتائج التي توصل اليها أن للبيئة الخارجية، وعمر الجامعة، ونوعها، أثراً في اختلاف مستوى الفاعلية.

استخدمت (Gigliotti) في عام (١٩٨٧) نموذجاً ومقياساً (Cameron: 1978) للفاعلية المنظمية في دراستها للأقسام الأكاديمية في كليات المجتمع في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال تركيزها على الربط بين تصورات أعضاء الهيئة التدريسية وتصورات رؤوساء الأقسام الأكاديمية، وبين خصائص الفاعلية المنظمية وأنواع الثقافة المنظمية في تلك الاقسام الاكاديمية.

قام (Yorke) في عام (١٩٨٧) بمقارنة مجموعات المعايير المقترحة من (:Antia 1976) و (Cameron: 1978) و (Lindsay: 1981) في بحثه الموسوم (محددات النجاح التعليمي) ، وقد خلص من تلك المقارنة إلى ملاحظة التشابه العام في أبعاد الفاعلية وحقولها، **وقد حاول تلخيصها بالأبعاد الآتية**:

١. تحقيق الاهداف الرسمية
٢. الحصول على الموارد
٣. تطوير العاملين
٤. البرامج التعليمية
٥. تطور الطلاب
٦. المناخ الجامعي
٧. البحوث والمعلومات
٨. عمليات المؤسسة التعليمية (الهيكل والاجراءات)
٩. العلاقة مع القوى الخارجية
١٠. القدرة على التأثير في البيئة
١١. زيادة قيمة المؤسسة

وقد خلص (Yorke) من دراسته إلى نتيجة مهمة مفادها أن تحقيق الأهداف المنظمية يتطلب النجاح في كل أبعاد الفاعلية المحددة، ذلك لأن العوامل ذات العلاقة بأجمالي عمل المؤسسة التعليمية ترتبط الواحدة بالاخرى، وأي ضعف أو فشل في واحدة منها سيؤثر على البقية.

ركز (Kealy & Rochel) في دراستهما المعدة عام (١٩٨٧) على العوامل المؤثرة في فاعلية الجامعة، وبخاصة طلبتها، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل الأساسية تتمثل بالجانب الاعتباري العالي للحقول الاكاديمية، وكذلك للجوانب الاجتماعية، ومكانة الجامعة وسمعتها، وجودة تسهيلاتها، وقد خلص الباحثان إلى التأكيد على أهمية الجوانب الاعتبارية والاحترام الاكاديمي الناتج عن جودة أعضاء الهيئة التدريسية، وشروط الانتساب للجامعة، والفرص المتاحة للخريجين، والاحترام العام للخريجين من المجتمع.

في دراسات (Masuch: 1985) و (Cameron, et al: 1987) و (Sutton & Aunno: 1989) رُكِّزت على المشكلات التي تعترض مؤسسات التعليم العالي، وبخاصة ما يوجه لها من أنتقادات في وسائل الإعلام، وما تعانيه من انخفاض الموارد، مما يقتضي حسب وجهة نظرهم التركيز على الإدارة الجيدة للجامعة، ولذا فإنهم يعتقدون أن مستوى الفاعلية يتأثر تبعاً لجودة الإدارة، مع ملاحظة أن الفترة التي أعدت بها هذه الدراسات (أواخر الثمانينيات) قد شهدت انخفاضاً واضحاً في العديد من الدول في الدعم المقدم للجامعات، مما استدعى إعادة البحث في الاحتياجات التعليمية في مجالي الجودة والعدد، وتوجيه الانتباه إلى أهمية رفع مستوى الفاعلية لمقابلة هذه التحديات (Cameron, etal.: 1987) وتعزيز دور الادارة ومسؤوليتها في التخطيط، ووضع البرامج الداعمة لمستوى الفاعلية (Cameron: 1986 a) وضرورة إعادة دراسة مداخل الفاعلية ومعاييرها بالعلاقة مع المشكلات والتحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، وقد رافق ذلك دعوات متكررة إلى تقديم خدمات تعليمية أكثر وأفضل ذات ارتباط واضح بالتطور التكنولوجي الحاصل، وقد عزا بعض المتخصصين التباطؤ الذي حصل في الاقتصاد الامريكي في تلك الفترة الى انخفاض مستويات التعليم الجامعي في الجامعات الأمريكية.

في عام (١٩٩٠) أجرى (Murray) دراسة لإحدى عشرة جامعة امريكية، هادفاً إلى التعرف على مجالات التفاعل بين أنموذج للقيادة اعتمده في دراسته وانموذج للفاعلية المنظمية، مستخدماً أنموذج ومقياس (Cameron: 1978) ، حيث وجد أن متغيرات الأنموذج القيادي المطبق تدعم مستويات الفاعلية المنظمية في مؤسسات التعليم المبحوثة، مما قاده إلى الاستنتاج أن القيادة الفاعلة تدعم فرص تحقيق الفاعلية المنظمية.

سعى (Daugherty) في العام نفسه (١٩٩٠) للبحث في أبعاد الفاعلية المنظمية التي استخدمها (Cameron) في دراساته للأعوام (١٩٧٨) (١٩٨٢) (١٩٨٦) من خلال التركيز على دراسة العلاقة والأثر بين ما يتم إنفاقه على الطالب في الجامعة أو الكلية كخدمات للإدارة، والتعليم، والخدمات عامة، والفاعلية المنظمية لتلك الجامعات والكليات، وقد خلص إلى أن الكفاءة والترشيد في الإدارة المالية ذات علاقة بمستوى الفاعلية المقدر للجامعة.

عاد (Cameron) في عام (١٩٩٢) بمشاركة زميله (Tschirhart) إلى دراسة أثر بعض العوامل البيئية على الفاعلية المنظمية للجامعات والكليات الأمريكية التي تبلغ مدة الدراسة فيها أربع سنوات مستخدماً نموذجه ومقياسه للفاعلية المنظمية، وقد أشارا إلى أن دواعي هذه العودة هي نتائج بعض الدراسات والبحوث التي خلصت الى أهمية الانتباه للعوامل البيئية كمتغير مهم ومؤثر في فاعلية مؤسسات التعليم الجامعي، وبخاصة تلك الدراسة النظرية التي قدمها (Hrincu: 1992) المتضمنة أنموذجه البيئي المقترح للفاعلية المنظمية.

ذهب (Lysons) في دراساته العديدة حول الفاعلية في المؤسسات التعليمية الجامعية التي أعدها بمفرده أو بمشاركة زملاء آخرين إلى استخدام مقياس وأبعاد الفاعلية لـ (Cameron) في الجامعات الأسترالية ومقارنتها مع الجامعات البريطانية والأمريكية. فقد طبق تلك الأبعاد أولاً في (١٤) جامعة استرالية في دراستيه التي أعدهما مع (Ryder) عامي (١٩٨٨) و (١٩٨٩) ، حيث أيدت النتائج موثوقية وصحة سريان الأبعاد التسعة والمقياس في البيئة الاسترالية. وثانياً عند تطبيقها في الجامعات البريطانية في دراسته عام (١٩٩٢) ، حيث جاءت النتائج متوافقة مع نتائج دراستيه في الجامعات الأسترالية، مما عزز من درجة الثقة بالمقياس والأبعاد.

وسعى (Lysons) إلى إضافة أبعاد جديدة للفاعلية وتطوير النظرة الأشمل لها ففي دراساته المعدة في (1990 a) و (1990 b) و (1993) حيث أضاف المناخ التنظيمي، ومن ثم الثقافة كبعدين مؤثرين على مستوى فاعلية مؤسسات التعليم الجامعي، وقد وجد أن بُعد المناخ التنظيمي ذو تأثير واضح في مستوى العلاقة بين الأبعاد التسعة المعتمدة لقياس الفاعلية، وفي إجمالي مستوى الفاعلية للجامعات المبحوثة، وبرز هذا التأثير بشكل أوضح عندما قارن النتائج التي توصل إليها في الجامعات الأسترالية مع نتائج دراسات (Cameron) في الجامعات الأمريكية، كما كان أثر بُعد الثقافة في إدراك مستوى الفاعلية بوضوح عند مقارنة نتائج دراساته في استراليا مع نتائج الدراسات في الجامعات الأمريكية، في حين لم يكن لهذا البعد تأثير دال إحصائيا عند المقارنة بين نتائج الدراسات المطبقة في أستراليا وبريطانيا، وقد عزا ذلك للتقارب بين الثقافتين.

من الدراسات العربية التي استطاع الباحث الاطلاع عليها، قيام (سليمان: ١٩٩٣) باستخدام نموذج ومقياس (Cameron) لعام (١٩٧٨) في تقويم الفاعلية المنظمية لأربع جامعات رسمية أردنية، هادفاً للكشف عن تأثير أختلاف الرتب الاكاديمية (الالقاب العلمية) لأعضاء الهيئة التدريسية في تقديرهم لمستوى الفاعلية المنظمية لجامعاتهم، حيث ظهر من نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية في تقدير مستوى الفاعلية تُعزى إلى اختلاف الرتب العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية، ولدى محاولته قياس مستوى فاعلية الجامعات المبحوثة ظهر أن ثلاث جامعات مستواها أقل من المتوسط العام للفاعلية الإجمالية وواحدة فقط عند المستوى المتوسط.

في اتجاه دراسة التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي، وبخاصة انخفاض الموارد، قام الباحثان (Cameron & Smart) في عام (١٩٩٨) بغعداد دراسة ذات عينة كبيرة نسبياً شملت (٣٣٤) جامعة رسمية وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد توصل الباحثان إلى نتيجة مذهلة مفادها أن الجامعات التي عانت من انخفاض مواردها

كانت ذات مستوى أعلى في فاعليتها المنظمية الإجمالية من تلك الجامعات التي لم تتأثر مواردها المالية، **وبذلك لخص الباحثان نتائج دراستهما بما يأتي**:

♦ إن الضائقة المالية والمستوى العالي للفاعلية عاملان غير متعاكسين مع بعضهما.

♦ إن الوقائع والحقائق التي تمثل العوامل التي يستند عليها في تقدير مستوى الفاعلية ترتبط بقوة بتلك الوقائع والحقائق التي هي تحت سيطرة الإدارة، مما يعني أن جودة الإدارة هي مؤثر أساسي على مستوى الفاعلية.

♦ إن انخفاض الموارد ليس سبباً مهماً لظهور الحالات غير المرغوبة في الجامعة والتي تقود الى أنخفاض مستوى الفاعلية، وأنما لابد من توجية الاهتمام بأسبقية عالية نحو مؤشرات أنخفاض الفاعلية المرتبطة بجودة الإدارة لمعالجة الحالات غير المرغوبة بعيداً عن حالات نقص الموارد التي تواجهها الجامعة.

♦ إن انخفاض الموارد له تأثير على مستوى الفاعلية، وهو عامل احتمالي قوي، ولكنه قد يقود نحو دعم مستوى الفاعلية العالية، أو نحو تدني مستوى الفاعلية، وتبقى جودة الإدارة عاملاً وسيطاً ومؤثراً في ذلك.

عمل (Lysons) على إضافة بُعديْ الموارد المالية والقيادة في دراسته مع زميليه (Hatherly) و (Mitchell) في عام (١٩٩٨) ، وبرزت لديهم اختلافات مهمة نتيجة إضافة هذين البعدين، وبخاصة لدى مقارنة نتائج دراستهم مع نتائج الدراسات السابقة للجامعات الاسترالية وللجامعات البريطانية.

في عام (٢٠٠٧) استخدم (Karagoz & Balci) الأبعاد التسعة التي قدمها (Cameron) كأبعاد للفاعلية المنظمية في دراستهما (فاعلية أقسام إدارة الصحة في الجامعات التركية) بالاعتماد على آراء الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية في الأقسام العلمية المبحوثة، وقد وجدا أن أعضاء الهيئة التدريسية يدركون مستوى فاعلية أقسامهم بمستوى أعلى من أدراك الطلاب، وأن مستوى الفاعلية المدرك لجامعة (Baskent) –وهي جامعة خاصة غير حكومية– هو الأعلى بين الجامعات المبحوثة، كما أُدرك أعلى فاعلية على مجمل الأبعاد التسعة هو بُعد الصحة التنظيمية، بينما كان بُعد القدرة على استقطاب الموارد هو الأقل، وظهر مستوى الفاعلية الإجمالي للأقسام المبحوثة عند المستوى الأوسط.

ويستخلص من نتائج الدراسات المستعرضة فيما سبق أمران مهمان هما:

- إن الاتجاه العام –رغم بعض التباين في العدد الأقل من الدراسات– هو نحو وجود علاقة بين الأبعاد المختلفة للفاعلية المنظمية التي اقترحها الباحثون في دراساتهم،

وبخاصة تلك الدراسات التي استخدمت مقياس (Cameron: 1978) حيث برزت العلاقة الإيجابية بوضوح.

- إن الجامعات والكليات المبحوثة تتباين في مستويات فاعليتها المنظمية على وفق الأبعاد المختارة لقياس الفاعلية، وهو أمر قد يكون واقعياً ومقبولاً، ولكن برز هذا التباين بشكل أوضح في نتائج تلك الدراسات التي استخدمت مقياس (Cameron: 1978) .

ويجد الباحث أن من المفيد عرض الجدول الآتي الذي يتضمَّن العينات المشمولة بالدراسات المعروضة سابقاً، مع الإشارة إلى أن أغلب تلك الدراسات قد استخدمت مقياس (Cameron: 1978) المعتمد في هذه الدراسة، وسيتم لاحقاً الإشارة إلى أهم نتائج بعضها حسب مقتضى الحال:

الجدول (١)

يلخص العينات المبحوثة في عدد من الدراسات التطبيقية لفاعلية مؤسسات التعليم الجامعي:

أسم الباحث والسنة	عينة الدراسة المبحوثة
Cameron, 1978	جامعات امريكية رسمية
Cameron, 1982	(٦٠٠) عضو هيئة تدريسية و (٦٩٤) موظف أداري في الجامعات الرسمية والخاصة الامريكية
Rigdon, 1983	جامعات امريكية وكندية
Cameron, 1986	جامعات في الشمال الشرقي الامريكي
Taylor, 1986	جامعات بريطانية
Moran & Volkwein, 1987	جامعات في الولايات المتحدة وفي بعض دول امريكا الجنوبية
Gigliotti, 1987	(٣٧) قسم أكاديمي في كليات المجتمع الامريكية
Lysons & Ryder, 1988	جامعات أسترالية
Lysons & Ryder, 1989	جامعات أسترالية
Escala, 1989	جامعات جمهورية الدومنيكان
Murray, 1990	جامعات امريكية
Daugherty, 1990	دراسة تقييمية لابعاد الفاعلية شملت دراسات Cameron للاعوام (١٩٧٨) (١٩٨٢) (١٩٨٦)
Lysons, 1990a, 1990b	جامعات أسترالية
Cameron & Tschirhart, 1992	جامعات امريكية مدة الدراسة فيها أربع سنوات
Lysons, 1992	جامعات بريطانية
Lysons, 1993	جامعات أسترالية
سليمان، 1993	جامعات أردنية رسمية
Perry, 1996	جامعة غويانا

أسم الباحث والسنة	عينة الدراسة المبحوثة
Lysons, 1996	جامعات بريطانية
Cheng & Wong, 1996	جامعات في دول شرق آسيا
Lysons, Hatherly & Mitchell, 1998	جامعات بريطانية
Vinitwatanakhun, 1998	جامعة بانكوك في تايلند
Pounder. 1999	جامعة هونج كونج
Cameron & Smart, 1998	جامعات اوروبية وامريكية
Myers, 2000	جامعات امريكية
Travis. 2003	أقسام التمريض في كليات تابعة لجامعات امريكية
Karagoz & Balci , 2007	أقسام ادارة الصحة في الجامعات التركية

منهجية الدراسة:

أولاً – فرضيات الدراسة:

لغرض وضع حلول مقترحة لمشكلة الدراسة صيغت الفرضيتان الآتيتان:

١. **الفرضية الرئيسة الاولى**: لاتوجد علاقة إيجابية معنوية بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة.

وتشتق من هذه الفرضية فرضيتان فرعيتان هما:

أ. لاتوجد علاقة أيجابية معنوية بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة على مستوى المقياس الكلي.

ب. لاتوجد علاقة أيجابية معنوية بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة على مستوى كل بُعد من ابعادها.

٢. **الفرضية الرئيسة الثانية**: لاتوجد فروق معنوية في أبعاد الفاعلية المنظمية بين الكليات المبحوثة.

وتشتق من هذه الفرضية فرضيتان فرعيتان هما:

أ. لاتوجد فروق معنوية في أبعاد الفاعلية المنظمية بين الكليات المبحوثة على مستوى المقياس الكلي.

ب. لاتوجد فروق معنوية في أبعاد الفاعلية المنظمية بين الكليات المبحوثة على مستوى كل بُعد من أبعادها.

ثانياً – مقياس الدراسة للفاعلية المنظمية:

اعتمدت هذه الدراسة مقياس (Cameron: 1978) المخصص لقياس فاعلية مؤسسات التعليم الجامعي، وقد تضمن المقياس (٩) أبعاد أساسية تتوافق مع مجموعة المكونات الرئيسة، ومجالات أعمال ومهمات مؤسسات التعليم الجامعي، حيث يسمح المقياس بالحصول على معلومات كمية عن مدى ومستوى (تقويم) الفاعلية المنظمية التي تتمتع بها الجامعات أوالكليات المبحوثة (Cameron: 1980).

وقد أستخدم هذا المقياس لما يتمتع به من موثوقية ومستوى عالٍ من الاعتمادية للكشف عن مستوى الفاعلية المنظمية كما أكدت ذلك الدراسات التي اعتمدته، وفي النتائج التي توصلت اليها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة وأعلى استفادة ممكنة تطلب الأمر إدخال بعض التعديلات على صياغة بعض فقرات المقياس ليتلاءم مع واقع التعليم الجامعي العراقي والبناء التنظيمي للكليات المبحوثة والأنشطة والمهمَّات التي تضطلع بها، وبالتالي ينسجم مع واقع البيئة العراقية – التي تختلف نسبياً عن واقع بيئة التعليم الجامعي الامريكية –، مع أستبعاد بُعد واحد من الأبعاد التسعة (وهو بُعد تطورالطلاب الشخصي) ، لأن الكليات في العراق عموماً لا تولي أهتماماً يذكر لجوانب بناء شخصية الطالب وتطورها، تبعاً لإغفال هذا الجانب في لوائحها وأهدافها المقرة قانوناً.

كما عرض الباحث المقياس – بعد ذلك – على مجموعة من الخبراء والمختصين، لزيادة التحقق من صدق المحتوى والصدق الظاهري له، وقد جاءت آراء الخبراء والمحكمين متفقة على صلاحية المقياس للاستخدام، واستكمالاً لذلك طُبِّق الاختبار الإحصائي للمقياس في واحدة من كليات المجتمع المبحوثة للتحقق من ثباته وفقاً لمعامل الارتباط لـ (Spearman) ، وقد كانت نتائج الاختبار داعمة لسريان ثبات المقياس، وبذلك أصبح جاهزاً من الناحية الإحصائية للتطبيق والاستخدام. وقد تألف مقياس الدراسة من (٨) أبعاد مختلفة تمثل بمجملها مقياساً شاملاً للفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة، ويمكن توضيح فقرات هذه الأبعاد على النحو الآتي:

الجدول (٢)

يوضح ابعاد الفاعلية المعتمدة في مقياس الدراسة وعدد فقرات كل بُعد

أبعاد الفاعليـــــة	عدد الفقرات
البعد الاول: رضا الطالب التربوي	٥
البعد الثاني: نمو الطالب الاكاديمي	٥
البعد الثالث: نمو الطالب المهني	٥

أبعاد الفاعليـــــة	عدد الفقرات
البعد الرابع: رضا أعضاء الهيئة التدريسية الوظيفي	٥
البعد الخامس: النمو المهني لأعضاء الهيئة التدريسية	٧
البعد السادس: أنفتاح النظام وتفاعله مع البيئة	٥
البعد السابع: القدرة على أستقطاب الموارد	٥
البعد الثامن: الصحة التنظيمية	١٥

Source: Cameron, K.S. (1978) “Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education”, Administrative Science Quarterly, Vol.23, no.6, P: 614

وبناءً على ما سبق، فان مقياس هذه الدراسة يتكون من (٥٢) فقرة وزعت على ستة أقسام لتغطي الأبعاد الثمانية المعتمدة لأغراض هذه الدراسة، ولكل قسم من تلك الأقسام تعليمات خاصة به وطريقة مختلفة للاستجابة لفقراته، كما عكست صياغة بعض الفقرات المحاولة للكشف عن العشوائية في الاستجابة، وقد صيغت كل فقرة من فقرات المقياس بحيث تصف سلوكاً قد تقوم به الكلية، أو أنها تحدد صفة من صفاتها أو صفات إدارتها وهيئتها التدريسية (وللاطلاع على المقياس يمكن الاتصال مباشرة بالباحث) .

ثالثاً – وسائل جمع ومعالجة البيانات:

١. **جمع البيانات**: أستُخدمت الاستبانة وسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة: (عمداء ورؤساء الأقسام العلمية) في الكليات المبحوثة، مع بعض المقابلات الشخصية.

٢. **معالجة البيانات**: أستُخدم في معالجة البيانات بعد فرزها وتبويبها عدد من الوسائل الإحصائية، وهي:

أ. معامل الارتباط البسيط لـ (Spearman) لاختبار المقياس أولاً، ومن ثم قياس قوة العلاقة بين أبعاد الفاعلية الثمانية في الكليات المبحوثة (Kazmier: 1973) .

ب. أختبار (t) لتحديد مستوى الثقة بمعاملات الارتباط بين الأبعاد الثمانية، وتمت المقارنة بمستوى معنوية ($p \leq 0.05$)

ت. معامل التباين لـ (Kruskal- Wallis) للتمييز وتحديد الاختلافات في مستوى الفاعلية المنظمية بين الكليات المبحوثة وللأبعاد الثمانية (توفيق: ١٩٨٥) .

ث. جدول (كا^{٢}) لتحديد مستوى الثقة بمعاملات التباين، وتمت المقارنة بمستوى معنوية ($p \leq 0.05$) .

رابعاً – حدود وعينة الدراسة:

بهدف معالجة مشكلة الدراسة واختبار فرضيتيها، فقد اختيرت عشوائياً (١٠) كليات للإدارة والاقتصاد في (١٠) جامعات رسمية عراقية (وهي جامعات حكومية غير هادفة للربح) تمثل جامعات: بغداد، والمستنصرية، والموصل، والبصرة، وبابل، والقادسية، والكوفة، وكربلاء، وتكريت، والأنبار، وقد استبعدت كلية الادارة والاقتصاد بجامعة واسط من العينة نظراً لإجراء الاختبار الاولي للاستبانة فيها (توفيق، ١٩٨٥) ، حيث بلغ عدد الأقسام العلمية في الكليات عينة الدراسة على وفق التقارير الصادرة من الكليات نفسها (٥٣) قسماً علمياً، مما يعني شمول عينة الدراسة لـ (٥٣) رئيس قسم علمي، يضاف لذلك عمداء الكليات المبحوثة والبالغ عددهم (١٠) ، حيث يصبح حجم العينة الاجمالي (٦٣) عميداً ورئيس قسم علمي، وقد كانت نسبة الاستجابة حوالي (٩٥,٢٪) وبواقع (٦٠) استبانة مستلمة فعلاً ومستكملة الإجابات، وهي بالتالي تمثل حجم العينة الفعلي من المجتمع المبحوث، وقد استغرقت عملية توزيع الاستبانات وجمع البيانات وتحليلها مدة تزيد قليلاً عن الأشهر الثلاثة الأولى من عام ٢٠٠٩، في حين انتهى الباحث من إعداد الجانب النظري للدراسة مع نهاية الشهر الخامس من العام نفسه.

عرض النتائج ومناقشتها:

لغرض التحقق من صحة فرضيتي هذه الدراسة، وبعد فرز البيانات وتبويبها ومعالجتها عن طريق الحاسوب باستخدام برنامج (SPSS) ، ظهرت النتائج الاتية:

- **أولا– العلاقة بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة**

يتضمن الجدول الآتي نتائج أختبار معنوية معاملات الارتباط لأبعاد الفاعلية والعلاقة فيما بينها ما يأتي:

الجدول (٣)

يبين نتائج أختبار معنوية معاملات الارتباط بين أبعاد الفاعلية للكليات المبحوثة

الابعاد	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
رضا الطالب التربوي	٠,٣٨٤٣*	٠,٤٠٧٤*	٠,٣٩٣٨*	٠,٣٣١٦*	٠,٣٨٤٢*	٠,٤٣٢٣*	٠,١٧٣٢
نمو الطالب الاكاديمي		٠,٣٩٢٨*	٠,٤٢٧٠*	٠,٤٤١١*	٠,٤١٧٤*	٠,٤٣٢٣*	٠,٤٤٠١*
نمو الطالب المهني			٠,٤٢٣١*	٠,٤٢٥٤*	٠,٣٩٩٦*	٠,٣٩٩٩*	٠,٤٥٧١*
رضا الهيئة التدريسية الوظيفي				٠,٥٣٥١*	٠,٤٠٤٤*	٠,٤١١١*	٠,٤١٠٥*

الابعاد	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
نمو الهيئة التدريسية المهني					*٠,٤٦٤٠	*٠,٤١٨١	*٠,٥٢١٠
أنفتاح النظام وتفاعله مع البيئة						*٠,٤١٦٢	*٠,٤٠٤١
القدرة على أستقطاب الموارد							*٠,٥٣٢١
الصحة التنظيمية							

(*) ذات دلالة معنوية بمستوى ($p \leq 0.05$)، ن = ٦٠

حيث يتضح من الجدول ما يأتي:

- يرتبط بُعد (رضا الطالب التربوي) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى للفاعلية، عدا البعد الأخير (الصحة التنظيمية) .
- يرتبط بُعد (نمو الطالب الأكاديمي) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى.
- يرتبط بُعد (نمو الطالب المهني) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى.
- يرتبط بُعد (رضا أعضاء الهيئة التدريسية الوظيفي) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى.
- يرتبط بُعد (النمو المهني لأعضاء الهيئة التدريسية) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى.
- يرتبط بُعد (انفتاح النظام وتفاعله مع البيئة) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى.
- يرتبط بُعد (القدرة على أستقطاب الموارد) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى
- يرتبط بُعد (الصحة التنظيمية) بعلاقة إيجابية معنوية مع الأبعاد الأخرى للفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة، عدا البعد الأول (رضا الطالب التربوي) .
- ثبت من اختبار معنوية (٢٨) معامل ارتباط بين الأبعاد المختلفة لفاعلية الكليات المبحوثة وجود علاقة إيجابية معنوية في (٢٧) معامل منها.
- عند اختبار معنوية معامل الارتباط على المستوى الكلي للمقياس، ظهرت علاقة إيجابية ومعنوية بين الأبعاد الثمانية مجتمعة، حيث جاءت قيمة نتيجة اختبار المعنوية مساوية لـ (٠,٣٨٧٧) وهي دالة إحصائياً.

- يستدل من النتائج السابقة فشل الفرضية الفرعية الأولى (أ) من الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة في الاختبار، التي تنص على: «عدم وجود علاقة إيجابية معنوية بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة على مستوى المقياس الكلي»، وقبول الفرضية البديلة. وكذلك فشل الفرضية الفرعية الثانية (ب) من الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة في الاختبار على مستوى سبعة أبعاد من أبعادها الثمانية والتي نصت على: «عدم وجود علاقة إيجابية معنوية بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة على مستوى كل بُعد من أبعادها»، وقبول الفرضية البديلة.

- **ثانياً- التباين بين أبعاد الفاعلية المنظمية للكليات المبحوثة:**

لغرض اختبار الفرضية الرئيسة الثانية من فرضيات الدراسة، أستعين بمعامل التباين لـ (Kruskal- Wallis) للكشف عن الاختلافات بين آراء أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الفاعلية المنظمية لكلياتهم، واختبرت معنوية المعاملات بمستوى ثقة ($p \leq 0.05$) ، حيث كانت النتائج كما هي موضحة بالجدول الاتي:

الجدول (٤)

يوضح نتائج اختبار معنوية معاملات التباين بين أبعاد الفاعلية للكليات المبحوثة

الابعـــــاد	P	H
رضا الطالب التربوي	٠,١٤١	٨,٣٢
رضا الطالب الاكاديمي	٠,٢٣٤	٦,٨٣
رضا الطالب المهني	٠,١٩٨	٧,٨٩
رضا أعضاء الهيئة التدريسية الوظيفي	٠,٠١٨*	١٣,٦٨
رضا أعضاء الهيئة التدريسية المهني	٠,٠١٥*	١٤,٢٣
أنفتاح النظام وتفاعله مع البيئة	٠,٠٤٩*	١١,١٨
القدرة على أستقطاب الموارد	٠,٠٤٤*	١١,٤٣
الصحة التنظيمية	٠,٠٣٨*	١٢,٠١

(*) ذات دلالة معنوية بمستوى ($p \leq 0.05$)، ن = ٦٠

- بلغت قيمة (H) التي تمثل معامل التباين في بُعد (رضا الطالب التربوي) مساوية لـ (٨,٣٢) ، وقيمة (P) التي تمثل مستوى المعنوية المستخرج مساوية لـ (٠,١٤١) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين مع القيمة الجدولية المستخرجة من جدول مربع قيم (كا) ، يظهر عدم وجود فرق معنوي في هذا البُعد بين الكليات المبحوثة.

- بلغت قيمة (H) لبُعد (نمو الطالب الأكاديمي) مساوية لـ (٦,٨٣) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,٢٣٤) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية

يظهر عدم وجود فرق معنوي في هذا البُعد بين الكليات المبحوثة.

- بلغت قيمة (H) لـبُعد (رضا الطالب المهني) مساوية لـ (٧,٨٩) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,١٩٨) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية، يظهر عدم وجود فرق معنوي في هذا البُعد بين الكليات المبحوثة.

- بلغت قيمة (H) لـبُعد (رضا أعضاء الهيئة التدريسية الوظيفي) مساوية لـ (١٣,٦٨) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,٠١٨) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية، يظهر وجود فرق معنوي في هذا البُعد بين الكليات المبحوثة.

- بلغت قيمة (H) لـبُعد (نمو أعضاء الهيئة التدريسية المهني) مساوية لـ (١٤,٢٣) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,٠١٥) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية، يظهر وجود فرق معنوي في هذا البُعد بين الكليات المبحوثة.

- بلغت قيمة (H) لـبُعد (أنفتاح النظام وتفاعله مع البيئة) مساوية لـ (١١,١٨) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,٠٤٩) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية، يظهر وجود فرق معنوي في هذا البُعد بين الكليات المبحوثة.

- بلغت قيمة (H) لـبُعد (القدرة على أستقطاب الموارد) مساوية لـ (١١,٤٣) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,٠٤٤) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية، يظهر وجود فرق معنوي في هذا البُعد بين الكليات المبحوثة.

- بلغت قيمة (H) لبُعد (الصحة التنظيمية) مساوية لـ (١٢,٠١) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,٠٣٨) ، ولدى مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية، يظهر وجود فرق معنوي في هذا البُعد.

- بلغت قيمة (H) لمجمل ابعاد الفاعلية المنظمية (الثمانية) مساوية لـ (١١,١٧) وقيمة (P) مساوية لـ (٠,٠٥٠) ، وعند مقارنة قيمة معامل التباين المستخرج مع القيمة الجدولية، يظهر وجود فرق معنوي بين الكليات المبحوثة في المستوى الكلي للمقياس.

- يستدل من النتائج المعروضة في الفقرات السابقة فشل الفرضية الفرعية الأولى (أ) من الفرضية الرئيسة الثانية للدراسة التي تنص على: «عدم وجود فروق ذات دلالة أحصائية بين أبعاد الفاعلية المنظمية على مستوى المقياس الكلي»، وقبول الفرضية البديلة. وكذلك الفشل الجزئي للفرضية الفرعية الثانية (ب) من الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على: «عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الفاعلية المنظمية على مستوى كل بُعد من أبعادها»، وقبول الفرضية البديلة.

- **ثالثاً- مناقشة النتائج:**

ولدى مناقشة النتائج المستحصلة نجد أن سبعة من أبعاد الفاعلية الثمانية ترتبط فيما بينها بعلاقات أيجابية معنوية، وهو ما يتفق مع نتائج دراسات كل من (Cameron: 1978) (Cameron: 1981) (Cameron: 1982) (Lysons & Ryder: 1988) (Lysons & Ryder: 1989) (سليمان: ١٩٩٣) (Karagoz & Balci: 2007) ، مع الإشارة إلى أهمية الانتباه إلى بُعد (رضا الطالب التربوي) الذي جاءت علاقته مع بُعد (الصحة التنظيمية) ضعيفة وغير معنوية، مما يمكن تفسيره بأن آراء عينة الدراسة تميل نحو التأكيد على ضعف الجانب التنظيمي للكليات المبحوثة نحو دعم التوجهات التربوية للطلاب وبخاصة أن هذه التوجهات ذات علاقة أيضاً بالعاملين الإداريين في الكليات ولإدارة الكلية، الأمر الذي قد يتطلب استطلاع آراء الجهات ذات الصلة بالجانب التربوي، وهم بالطبع الطلاب أولاً ومن ثم العاملون في الكلية للتحقق من دقة النتيجة الأشمل وهو ما يتفق مع نتائج دراسات كل من (Cameron: 1981) (Cameron: 1986 a, b) (Cameron & Tschirhart: 1992) ، يضاف إلى ذلك أن الضعف المدرك قد يعود أيضاً إلى نظام القبول المعتمد في الجامعات العراقية القائم على المفاضلة على وفق معدل التخرج من الدراسة الثانوية الذي يعد الفيصل الأساسي في تحديد خيارات الطالب العلمية للدراسة الجامعية من دون مراعاة رغبة الطالب بشكل مباشر في التخصص العلمي الذي يميل إلى دراسته واهتماماته وقدراته، مما ينعكس على مستوى رضاه التربوي ودرجة قناعته في التخصص والكلية التي ينتسب لها للدراسة وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Kealy & Rochel: 1987) .

أن العلاقات على المستوى الكلي للمقياس وعلى مستوى كل بُعد منه، رغم أنها جاءت ايجابية في اغلبها الاعم ومعنوية، ولكن تلك النتائج تشير من جانب آخر أيضاً الى تباين نسبي بين مستويات الفاعلية المدركة للكليات المبحوثة، وتتفق هذه النتيجة مع طروحات أغلب الدراسات مثل (Cameron: 1978) (Cameron: 1981) (Masuch: 1985) (Ta-lor: 1986) (Jones: 1987) (Lysons & Ryder: 1988) (Escala: 1989) (Lysons & Ryder: 1989) (Murray: 1990) (Daugherty: 1990) (سليمان: ١٩٩٣) ((Yildiz: 2001) (Balci: 2001) (Karagoz & Balci: 2007))

ولو ألقينا نظرة أخرى على الجدولين المرقمين (٣) و (٤) المتضمنين نتائج اختبار معنوية معاملات الارتباط والتباين لظهر لنا:

- إن أعلى علاقة كانت بين بُعدي (رضا أعضاء الهيئة التدريسية الوظيفي) و (رضا أعضاء الهيئة التدريسية المهني) ، وهي نتيجة تمثل واقعية آراء العينة، فالرضا الوظيفي والمهني مرتبطان مع بعضهما بعضاً. وتليها العلاقة بين بُعدي (انفتاح النظام وتفاعله مع البيئة) و (الصحة التنظيمية) ، وهي نتيجة منطقية أيضاً حيث ترتبط قدرة الكلية

على تقديم خدماتها للمجتمع المحلي بإمكانياتها الإدارية والتنظيمية وقنوات التواصل والاتصال والمرونة الهيكلية والاستجابة القوية لطلبات أصحاب المصلحة والمنتفعين من خدمات الكلية وهو ما يتفق مع نتائج دراستي (Cameron) لعامي (١٩٨١) (١٩٨٢) . وتلي ذلك العلاقة بين بُعدي (رضا أعضاء الهيئة التدريسية المهني) مع (الصحة التنظيمية) ، حيث إن التطور المهني لأعضاء الهيئة التدريسية يعتمد – فيما يعتمد – وبشكل رئيس على قدرة الكلية على توفير المستلزمات الأساسية لتطويرالعملية التعليمية بما يشمل المقررات والمناهج وخدمات المكتبة والحصول على المصادر والتبادل العلمي والتعاون مع الجامعات الأخرى وغيرها، وكذلك الخدمات الإدارية واللوجستية الضرورية التي تصب جميعها في تعزيز فرص النمو المهني للهيئة التدريسية، وهو ما يتفق مع نتائج دراسات (Kleeman & Richaedson: 1985) (Kealy & Rochel: 1987) ، وقد كانت قيم العلاقات السابقة الوحيدة ضمن مجموع قيم الجدول (٣) أعلى من نصف الواحد بالمائة.

- أما أدنى العلاقات، فمع استبعاد علاقة بُعد (رضا الطالب التربوي) مع بُعد (الصحة التنظيمية) التي كانت ضعيفة اساساً وغير معنوية وهي تتفق مع نتائج دراستي (Lysons) لعامي (1990 b) (1990 a) ، فقد جاءت العلاقة بين بُعد (رضا الطالب التربوي) مع بُعد (نمو أعضاء الهيئة التدريسية المهني) لتمثل أدنى العلاقات، تليها العلاقة بين بُعدي (رضا الطالب الاكاديمي) و (رضا الطالب المهني) ، ويستدل من تدني العلاقة بين البعدين الأخيرين أن عينة الدراسة تدرك أهمية الربط بين مخرجات التعليم، وما يتلقاه الطالب من مقررات ودروس حيث إن ذلك يعتمد بشكل كبير على الطلب الظاهر في سوق العمل، وبالتالي تمكن الخريج من الحصول على فرصة للعمل، ومما يدعم ذلك العلاقة الآتية لهما بين بُعد (رضا الطالب المهني) وبُعد (انفتاح النظام وتفاعله مع البيئة) حيث تشير وفق آراء عينة الدراسة إلى الحاجة الأوسع للربط بين ما يتعلمه الطالب وما يحتاجه سوق العمل (والمجتمع) من تخصصات علمية، وهذه النتائج تتفق مع ما ذهب إليه كل من (Kleeman & Richardson: 1985) (Gun & Holdaway: 1986) (Kealy & Rochel: 1987) .

- جاءت نتائج اختبار معنوية معامل التباين داعمة للمناقشة التي تمت في الفقرات السابقة، فلم تظهر فروق معنوية في آراء العينة على الأبعاد التي تمثل (رضا الطالب التربوي) و (رضا الطالب الاكاديمي) و (رضا الطالب المهني) ، وقد توافقت هذه الأبعاد مع أدنى معاملات التباين تبعاً لذلك.

- في حين مثل بُعد (رضا أعضاء الهيئة التدريسية الوظيفي) أعلى تباين في آراء العينة، ويليه بُعد (الصحة التنظيمية) ، وجاء بُعدا (أنفتاح النظام وتفاعله مع البيئة) و (القدرة على استقطاب الموارد) بأدنى معاملات التباين ضمن الأبعاد الخمسة التي ظهرت فيها فروق معنوية.

ولزيادة التعمق في التحليل ومقارنة مستوى الفاعلية المدرك للكليات المبحوثة من قبل رؤساء الأقسام العلمية وعمداء الكليات ذاتها، حُولت العلاقات الخام إلى علاقات معيارية في توزيع وسطه الحسابي = ٥٠، وأنحرافه المعياري = ١٠، حيث يبرز ذلك التباين بين الكليات في مستويات الفاعلية الإجمالية المدركة لها، فقد جاءت كلية الإدارة والاقتصاد بالجامعة المستنصرية بالمرتبة الأولى، تلتها كليات الإدارة والاقتصاد بجامعات بغداد، والموصل، وكربلاء، وتكريت على التوالي،والكليات الخمس السابقة ذات متوسط حسابي يتوافق مع المتوسط العام للكليات، مما يعني أن مستوى الفاعلية المنظمية فيها مقبول نسبياً ما دام أنه مع المتوسط العام، أما كليات الإدارة والاقتصاد بجامعات البصرة، والقادسية، والكوفة، وبابل، والأنبار فاحتلت المراتب من السادسة وحتى العاشرة على التوالي، وهي أدنى من المتوسط العام.

قد تعزى أسباب التباين- وفق آراء عينة الدراسة لأبعاد فاعلية كلياتهم- إلى جملة عوامل من أهمها ما يأتي:

- البيئة الخارجية وعواملها وعمر الكلية ونوعها وموقعها الجغرافي، وهو ما يتفق مع نتائج دراسات (Cameron: 1986 a) (Ijeoma: 1990) (Cameron & Tschirhart: 1992) (Helfat & Peteraf: 2003) (Roome & Wijen: 2006) .

- الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي السائدين في الكلية، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Gigliotti: 1987) للمناخ التنظيمي، ودراسات (Lysons) للأعوام (1990) (1990 a 1993) (b) للثقافة التنظيمية، وكذلك دراسات (Smart & Denison & Mishra: 1995) (John: 1996) (Smart, et al: 1997) (Cameron & Quinn: 2006) (Hays: 2008) .

- نظام وشروط الانتساب للكلية (نظام القبول المركزي) ، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (Kealy & Rochel: 1987) .

- جودة الإدارة والقيادة الإدارية للكلية، وهو ما يتفق مع نتائج دراسات (Masuch: 1985) (Cameron, et al: 1987) (Sutton & Aunno: 1989) (Chapman: 1993) (Smart: 1998 Cameron &) (Karagoz & Balci: 2007) .

- سوق العمل وفرص حصول الخريجين على عمل، وهو ما يتفق مع نتائج دراسات (Kleeman & Richardson: 1985) (Kealy & Rochel: 1987) (& Moore: 2005 Cameron) .

- جودة الإدارة المالية وموارد الكلية المتاحة لتعزيز البنية التحتية وتطوير أعمالها، وهو ما يتفق مع نتائج دراسات ((Cameron & Smart: 1998) (Lysons, et al: 1998) (Helfat & Peteraf: 2003)) .

نتائج الدراسة:

يمكن تثبيت مجموعة من الاستنتاجات من خلال النظر في مضامين هذه الدراسة ونتائجها كما يأتي:

١. سعت البحوث والدراسات إلى تقويم الفاعلية المنظمية لمؤسسات التعليم الجامعي (مدارس ومعاهد وكليات وجامعات) وقياسها وقد أفرزت المراجعة المستفيضة لتلك الدراسات والبحوث تحديد اتجاهين في هذا المجال، الأول منهما أن مؤسسات التعليم الجامعي تستطيع تحقيق الفاعلية المنظمية الكلية متى حققت الفاعلية على مستوى الأبعاد المحددة ضمنها، وقد تباينت الدراسات نسبياً في تحديد تلك الأبعاد، وثانيهما أن مؤسسات التعليم الجامعي تتباين في مستويات فاعليتها المنظمية تبعاً لمجموعة من العوامل والظروف الداخلية والخارجية، وقد سعى الباحثون إلى دراسة آثارها وتحديدها.

٢. أفرزت المراجعة الواسعة لأدبيات الفاعلية المنظمية وبحوثها أن مقياس الفاعلية المقدم من (Cameron) الذي استخدمه في دراسته التطبيقية المعدة عام ١٩٧٨ وفي دراساته اللاحقة، قد يُعد من أفضل مقاييس الفاعلية المنظمية المخصصة لمؤسسات التعليم الجامعي (مدارس ومعاهد وكليات وجامعات) ، ومما يدعم هذا الاستنتاج الاستخدام الواسع له في العديد من الدراسات والبحوث التطبيقية ذات الصلة.

٣. أثبتت نتائج هذه الدراسة التطبيقية أن أبعاد الفاعلية المنظمية في الكليات المبحوثة، ترتبط مع بعضها بعضاً بعلاقات إيجابية، على مستوى المقياس الكلي، وعلى مستوى كل بُعد من الأبعاد (سبعة من ثمانية أبعاد) .

٤. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الكليات المبحوثة تتباين في فاعليتها، على مستوى المقياس الكلي، وجزئياً على مستوى كل بُعد من أبعادها، وقد يعزى سبب ذلك إلى تباينها في البيئة الخارجية وعواملها، وعمر الكلية، وموقعها الجغرافي، والثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي السائدين فيها، ونظام الانتساب للكلية وشروطه (نظام القبول المركزي)، وجودة إدارتها وفاعلية قيادتها الإدارية، وكذلك جودة الإدارة المالية وكفاية مواردها المتاحة لتعزيز البنية التحتية وتطوير أعمالها، وأخيراً، طبيعة سوق العمل وفرص حصول الخريجين على عمل.

٥. جاءت خمس كليات من الكليات العشرة المبحوثة عند المتوسط العام في مستوى فاعليتها المنظمية، في حين كانت الخمس الأخرى دون المتوسط العام.

٦. وبناءً على ذلك ثبت فشل الفرضيتين الصفريتن المعتمدتين في هذه الدراسة على مستوى المقياس الكلي، وفشلهما الجزئي على مستوى كل بُعد من أبعاد الفاعلية، وبالتالي قبول الفرضيتين البديلتين اللتين تؤيدان عموماً وجود العلاقة الإيجابية بين تلك الأبعاد، ووجود التباين فيما بينها.

توصيات الدراسة:

استناداً على عرض في المراجعة النظرية في هذه الدراسة، والنتائج التطبيقية التي توصلت لها، برزت لدى الباحث مجموعة من التوصيات يمكن تثبيت أهمها على النحو الاتي:

- **أولاً- على مستوى الكليات المبحوثة:**

- ضرورة العمل على تحسين وتطوير البناء التنظيمي للكليات المبحوثة من أجل تعزيز الصحة التنظيمية لها، وبالتالي زيادة قدرتها على دعم التوجهات التربوية للطلاب من خلال تطوير قدرات إدارة الكلية والعاملين الإداريين فيها وإشراكهم في الدورات التدريبية وورش العمل ذات الصلة، مع أهمية توسيع قنوات التواصل والانفتاح على الطلاب.

- معالجة الضعف في نظام القبول المعتمد في الجامعات العراقية القائم على المفاضلة على وفق معدل التخرج من الدراسة الثانوية الذي يعد الفيصل الأساسي في تحديد خيارات الطالب العلمية للدراسة الجامعية، من دون مراعاة رغبة الطالب بشكل مباشر في التخصص العلمي الذي يميل إلى دراسته واهتماماته وقدراته، مما ينعكس على مستوى رضاه التربوي ودرجة قناعته في التخصص والكلية التي ينتسب لها للدراسة.

- زيادة الاهتمام بانفتاح الكليات المبحوثة وتفاعلها مع البيئة، وتوسيع حجم خدماتها المقدمة للمجتمع المحلي ونوعها، بإمكاناتها الإدارية والتنظيمية وقنوات التواصل والاتصال والمرونة الهيكلية والاستجابة القوية لطلبات أصحاب المصلحة والمنتفعين من خدماتها.

- ضرورة سعي الكليات المبحوثة إلى دعم قدراتها وزيادة المخصصات المالية السنوية الموجهة نحو توفير المستلزمات الأساسية لتطوير العملية التعليمية بما يشمل المقررات والمناهج وخدمات المكتبة، والحصول على المصادر والتبادل العلمي والتعاون مع الجامعات الأخرى وغيرها، وكذلك الخدمات الإدارية واللوجستية الضرورية، التي تصب جميعها في تعزيز فرص النمو المهني للهيئة التدريسية.

- أهمية الربط بين مخرجات التعليم وما يتلقاه الطالب من مقررات ودروس حيث إن ذلك يعتمد بشكل كبير على الطلب الظاهر في سوق العمل، وبالتالي تمكن الخريج من الحصول على فرصة للعمل، مما يقتضي المراجعة الدورية لمضامين تلك المقررات والمناهج المعتمدة وإدخال التطوير اللازم عليها لمواكبة التطور الحاصل في مختلف حقول المعرفة، والمنسجم مع متطلبات المساهمة في زيادة العلاقة بين رضا الطالب المهني من ناحية،

وبين تعزيز فرص انفتاح الكليات المبحوثة وتفاعلها مع البيئة وتوفير ما يحتاجه سوق العمل (والمجتمع) من تخصصات علمية.

- **ثانياً- على المستوى التطبيقي**:

- إمكانية التعويل على مقياس (Cameron: 1978) المعتمد في هذه الدراسة لثبوت شموليتة وإلمامه بمجمل وظائف المؤسسة التعليمية الجامعية ونشاطاتها (التربوية والاكاديمية والمهنية والتنظيمية) وضمن المنظور النظمي المستوعب للبيئة الخارجية المحيطة، وهو ما ظهر بوضوح في نتائج هذه الدراسة

- القدرة على توسيع استخدام المقياس لعموم الكليات والجامعات العراقية لثبوت نجاحه وقدرته على تقديم صورة غنية وتقويم دقيق يُعتمد عليه في قياس الفاعلية.

- هناك حاجة لمزيد من الدراسات والبحوث اللاحقة في مجال:

▪ اضافة أبعاد جديدة كالثقافة المنظميةن والمناخ التنظيمي، وجودة الإدارة، والقيادة الإدارية وغيرها، حيث ظهر من الدراسات التي عُرض بعضها أن هذه الأبعاد ذات تأثيرات على المستوى الكلي للفاعلية.

▪ توسيع العينة المبحوثة سواء على مستوى عدد الكليات أم على مستوى تنويع العينة لتشمل الطلاب والعاملين الإداريين.

▪ اختبار نتائج هذه الدراسة في مؤسسات التعليم الجامعي الخاصة توافقاً مع ما أشارت إليه دراسات (Mensah, et al: 2005) ((Rojas: 2000) (Herman & Renz: 1988) في أهمية التمييز بين مؤسسات التعليم عند تقويم فاعليتها، بين تلك المؤسسات الهادفة للربح وبين سواها غير الهادفة له.

- **ثالثاً: على المستوى البحثي**:

- أن مفهوم الفاعلية ما زال يمثل محوراً أساسياً في مجمل البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية، مما يقتضي التوصية بضرورة تفعيل جهود باحثي ومنظري نظرية المنظمة نحو التعمق به أكثر، ومناقشة أبعاده، والسعي لتأصيل نظرية متكاملة له وبنائها، حيث ما زال الأمر المتفق عليه أن تحقيق الفاعلية أصبح أكثر تعقيداً، وأن نماذج المنظمة عموماً هي الأخرى أضحت أكثر وأكثر تعقيداً مع الإضافات المستمرة للمتغيرات ذات الصلة، وزيادة تعقيد المنظمات نفسها مع مرور الزمن، مما قاد بعض المفكرين إلى القول إلى أن النماذج الحالية قاصرة نسبياً عن تقديم مداخل واضحة لتقويم فاعلية المنظمات (Haberberg & Rieple: 2008) .

- إن الطريقة الأفضل لوضع نظرة واضحة للفاعلية المنظمية هي التعامل مع سبعة موضوعات أساسية تمثل المجالات الحرجة في النظرية والتطبيق، وقد صاغها (Cameron) في دراسته المعدة عام (١٩٨٠) على شكل سبعة أسئلة اعتبرت الأساس لكل دراساته اللاحقة في الفاعلية، وهذه الأسئلة هي:

- ما الإطار الزمني لتقويم الفاعلية؟
- ما مستوى التحليل الذي يستخدم في التقويم؟
- من وجهة نظر مَن يؤخذ قرار التقويم؟
- على أية أبعاد من النشاطات يرتكز قرار التقويم؟
- ما الغاية من التقويم؟
- ما نوع البيانات التي تستخدم في التقويم؟
- ما الموارد التي تختبر وفي مقابلها يؤخذ قرار التقويم؟

- ضرورة الاتجاه نحو استخدام تحليل الحساسية (Sensitive Analysis) في دراسة الفاعلية المنظمية وتقويم مستوياتها، فقد تم التاكيد المتواتر من الباحثين على أن استخدام هذا التحليل كان واحداً من أهم أسباب تطور الأطر النظرية لها، وتطور المناهج المعتمدة في دراساتها (Karagoz & Oz: 2008) .

- أهمية التركيز على تطوير مقياس (Cameron) المعد عام (١٩٧٨) وأبعاده دون المقاييس الأخرى، حيث دلت نتائج اختباره من قبل العديد من الباحثين أنه يتمتع بموثوقية تراوحت بين (٠,٨٠ – ٠,٩٠) ، وهي أعلى بشكل واضح من بقية المقاييس (Karagoz & Balci: 2007) .

- أشارت بعض الدراسات إلى إمكانية تكييف مداخل قياس فاعلية مؤسسات التعليم الجامعي لتكون مداخل لقياس فاعلية منظمات أخرى في قطاعات أخرى، وبخاصة منظمات القطاع الحكومي العام ((Mensah, et al: 2005 (Karagoz & Oz: 2008) .

- هناك دراسات محدودة حديثة قدمت بعض الأفكار والأطر العامة عن منحى جديد للتعامل مع مفهوم الفاعلية المنظمية، أطلق عليه (الفاعلية العقلانية) ، ومن أوائل من تناول ذلك الباحث (Reed) في دراسته المعدة عام (١٩٩١) ، ثم (Beinhocker) وزملاؤه في دراستهم المعدة عام (٢٠٠٧) حيث ربطوا هذا التوجه مع القصد والديناميكية الاستراتيجية للمنظمة، وزيادة العوائد والمنفعة (Hays: 2008) .

المصادر والمراجع:

أولاً- الكتب العربية:

١. توفيق، عبد الجبار (١٩٨٥)، «التحليل الاحصائي في البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية: الطرق اللامعلمية»، الطبعة الثانية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الكويت.

ثانياً- الدراسات والدوريات العربية:

١. آل ياسين، محمد محمد حسن، أودو، صباح ميخائيل (١٩٩٣) ، «تقويم دور الجامعات العراقية في عمليات التنمية الإدارية في العراق»، دراسة رقم (٢٤٢) ، من منشورات المركز القومي للتخطيط والتطوير الاداري، وزارة التخطيط، بغداد، العراق.

ثالثاً- الرسائل الجامعية العربية:

١. سليمان، منير محمود عبد الرحيم (١٩٩٣)، «الفعالية التنظيمية للجامعات الرسمية في الأردن» ، رسالة ماجستير، غير منشورة، مقدمة الى كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة اليرموك، إربد، الاردن.

رابعاً- المراجع الاجنبية:

1. *Balci, A. (2001) "Effective School & Improving School: Theory, Application & Research" (Revision Second Edition) , Pegem Publishing, Ankara.*
2. *Basaran, I.E. (1998) "Human Relations in Management & Management Behavior", Kadioglu Printing House, Ankara.*
3. *Bedeian, A.G. & Zammuto, R.F. (1991) "Organizations: Theory & Design", Dryden Press, Chicago.*
4. *Cameron, K.S. (1982) "Assessing Institutional Ineffectiveness: A Strategy for Improving" (in) , Scott, R. (Ed) , "Determining Effectiveness of Campus Services", Jossey- Bass, San Francisco, PP: 67- 84.*
5. *Cameron. K.S. (1984) "The Effectiveness of Ineffectiveness", (in) Staw, B.M. & Cummings, L.L. (eds.) "Research in Organizational Behavior", CB. JAI Press, Greenwich, PP: 235- 286.*

6. *Cameron, K.S. & Quinn, R. (2006) "Diagnosing & Changing Organizational Culture", Jossey- Bass, San Francisco.*
7. *Cameron, K.S. & Whetten, D.A. (1983) "Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models", Academic Press, N.Y.*
8. *Cameron, K.S. & Whetten, D.A. (1996) "Organizational Effectiveness & Quality: The Second Generation", (in) Smatt, J. (ed.) , "Higher Education: Handbook of Theory & Research", Vol. XI, Agathon, N.Y., PP: 265- 306.*
9. *Campbell, J.P. (1977) "On the Nature of Organizational Effectiveness", (in) Goodman, P.S. & Pennings, J.M. (eds.) "New Perspectives on Organizational Effectiveness", Jossey- Bass, San Francisco, PP: 13- 55.*
10. *Carnal, C.A. (1990) "Managing Change in Organizations", Prentice-Hall, London.*
11. *Carnal, C.A. (1982) "The Evaluation of Organizational Change", Gower, England.*
12. *Daft, R.L. (1989) "Organization Theory & Design", 3rd. ed., West Publishing Co., St. Paul, Min.*
13. *Goodman, P.S., Atkin, R.S., & Schoorman, F.D. (1983) "On the Demise of Organizational Effectiveness Studies" (in) K.S. Cameron & D.A. Whetten (Eds.) "Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models", Acadmic Press, N.Y., PP: 163- 183.*
14. *Gordon, J.R., Mondy, R.W., Sharplin, A., & Permeaux, S.R. (1990) "Management & Organizational Behavior", Allyn & Bacon, Mass.*
15. *Griffin, R.W. (1993) "Management", 4th. ed., Houghton Mifflin Co., Boston.*
16. *Haberberg, A. & Rieple, A. (2008) "Strategic Management: Theory & Application", Oxford University Press, Inc., N. Y.*
17. *Hays, S.M. (2008) "Restructuring for a Brighter Future: Organizational Design & Culture Change in 21st Century Higher Education", Leadership Advance Online, Published by the School of Global Leadership & Entrepreneurship, Issus XII, spring.*
18. *Hill, C.W.L. & Jones, G.R. (2006) "Strategic Management: An Integrated Approach", Houghton Mifflin, Boston.*
19. *Jones, G.R. (2007) "Organizational Theory, Design & Change", 5th. ed., Pearson Education, Inc., Upper Saddler River, N. J.*

20. *Jordan, G.B., Striet, L.P. & Binkley, J.S. (1999) "A Framework for Assessing the Effectiveness of Research Organizations", Albuquerque, Sandia National Laboratories, NM.*
21. *Kazmier, L.J. (1973) "Statistical Analysis for Business & Economics", 2nd. ed., McGraw- Hill Co., N. Y.*
22. *Koontz, H. & Weihrich, H. (1989) "Management", 9th. ed., McGraw-Hill, Singapore.*
23. *Kreitner, R. (1989) "Management", 4th. ed., Houghton Mifflin Co., Boston.*
24. *McAuley, J., Duberley, J. & Johnson, P. (2007) "Organization Theory: Challenges & Perspectives", Pearson Education Limited, England.*
25. *Narayanan, V.K. & Nath, R. (1993) "Organization Theory: A Strategic Approach", Richard D. Irwin, Inc., Burr Ridge, Illinois.*
26. *Northcraft, G.B. & Neale, M.A. (1990) "organizational Behavior: A Management Challenge", The Dryden Press, Inc., Chicago.*
27. *O'Neill, M. (1998) "Ergonomic Design for Organizational Effectiveness", Boca Raton, CRC Press, Florida.*
28. *Pennings, J.M. & Goodman, P.S. (1977) "Toward A Workable Framework", (in) Goodman, P.S. & Pennings, J.M. (eds.) "New Perspective on Organizational Effectiveness", Jossey- Bass, San Francisco, PP: 146-184.*
29. *Rao, M.G. & Rao, V.S.P. (1995) "Strategic Planning & Decision Making", Kanishka Publishing Co., Delhi.*
30. *Rao, M.G. & Rao, V.S.P. (1997) "Organizational Behavior: Text & Cases", Konark Publishing Co., Delhi.*
31. *Reddin, W.J. (1970) "Managerial Effectiveness", McGraw- Hill, N. Y.*
32. *Robbins, S.P. (1988) "Management: Concepts & Applications", 2nd. ed., Prentice- Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. J.*
33. *Robbins, S.P. (1992) "Organization Theory", Prentice- Hall, Englewood Cliffs, N. J.*
34. *Row, A.J., Mason, R.O. & Dickel, K.E. (1986) "Strategic Management & Business Policy: A Methodological Approach", 2nd. ed., Addison- Wesley Publishing Co., Inc., Canada.*
35. *Schneider, B. (1983) "An Interaction Perspective on Organizational Effectiveness", (in) Cameron, K.S. & Whetten, D.A. (eds.) "Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models", Academic Press, N. Y.*

36. *Sisman, M. (1996) "Effective School Management", Andolu University Publications, Eskisehir.*
37. *Van de Ven, A. H. & Ferry, L. (1988) "Measuring & Assessing Organizations", John Wiley & Sons, N. Y.*
38. *Weick, K. & Daft, R. (1983) "The Effectiveness of Interpretation System", (in) Cameron, K.S. & Whetten, D. (eds.) "Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models", Academic Press, N.Y., PP: 71- 93.*

خامساً– الدراسات والدوريات الاجنبية:

1. *Birdsall, W.C. (1987) "When Benefits are Difficult to Measure", Evaluation & Program Planning, 10, PP: 109- 118.*
2. *Cameron, K.S. (1978) "Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education", Administrative Science Quarterly, 23, 6, PP: 604- 633.*
3. *Cameron, K.S. (1980) "Critical Questions in Assessing Organizational Effectiveness", Organizational Dynamics, 9, 2, PP: 66- 80.*
4. *Cameron, K.S. (1981) "Domains of Organizational Effectiveness in Colleges & Universities", Academy of Management Journal, 24, 1, PP: 25- 47.*
5. *Cameron, K.S. (a) (1982) "An Empirical Investigation of the Multiple Constituencies Model of Organizational Effectiveness", National Center for Higher Education Management System, Boulder, Colorado (ERIC) Document Reproduction Service no. ED 271069.*
6. *Cameron, K.S. (b) (1982) "Decline, Strategic Emphasis & Organizational Effectiveness", Paper Presented at the Annual Meeting of the Association for the Study of Higher Education, Washington D.C., March 2- 3.*
7. *Cameron, K.S. (a) (1986) "A Study of Organizational Effectiveness & Its Predictors", Management Science, 32, 1, PP: 87- 112.*
8. *Cameron, K.S. (b) (1986) "Effectiveness as Paradox: Consensus & Conflict in Conceptions of Organizational Effectiveness", Management Science, 32, 5, PP: 539- 553.*
9. *Cameron, K.S., Kim, M.U. & Whetten, D.A. (1987) "Organizational Effects of Decline & Turbulence", Administrative Science Quarterly, 32, 2, PP: 222- 240.*

10. *Cameron, K.S. & Freeman, S. (1991) "Cultural Congruence, Strength & Type: Relationship to Effectiveness", Research in Organizational Change & Development, 5, 1, PP: 23- 58.*

11. *Cameron, K.S. & Tschirhart, M. (1992) "Postindustrial Environment & Organizational Effectiveness in Colleges & Universities", Journal of Higher Education, 23, 1, PP: 87- 108.*

12. *Cameron, K.S. & Smart, J. (1998) "Maintaining Effectiveness Amid Downsizing & Decline in Institutions of Higher Education", Research in Higher Education, 39, 1, PP: 65- 86.*

13. *Cameron, B.H. & Moore, M.M. (2005) "Investigating the Efficacy of Organizational Effectiveness Tools in IT Projects", Journal of Information technology Management, XVI, 1, PP: 11- 21.*

14. *Chapman, J. (1993) "Leadership, Management & the Effectiveness of Schooling: A Response to Mr. Grad grind", Journal of Education Administration, 31, 4, PP: 4- 18.*

15. *Cheng, K. & Wong, K. (1996) "School Effectiveness in East Asia", Journal of Education Administration, 34, 5, PP: 32- 49.*

16. *Clark, D.L., Lotto, L.S. & Astuto, T.A. (1984) "Effective School & School Improvement: A Comparative Analysis of Two Lines of Inquiry", Educational Administration Quarterly, 20, 3, PP: 41- 68.*

17. *Connolly, T., Collon, E.J. & Deutsch, S.J. (1980) "Organizational Effectiveness: A Multiple Constituency Approach", Academy of Management Review, 5, 2, PP: 211- 217.*

18. *Cullen, R.J. (1997) "Dose Performance Measurement Improve Organizational Effectiveness? A Post- Modern Analysis in Department of Information & Library Management, University of Northumbria at Newcastle", Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries & Information Services, Upon Tyne: Information North, Newcastle, PP: 7- 11.*

19. *Cullen, R.J. & Calvert, P. (1995) "Stakeholder Perceptions of University Library Effectiveness", Journal of Academic Librarianship, 12, Nov., PP: 438- 448.*

20. *Cullen, R.J. & Calvert, P. (1996) "New Zealand University Libraries Effectiveness Project: Dimensions & Concepts of Organizational Effectiveness", Library & Information Science Research, 18, 1, PP: 99- 119.*

21. *Cunningham, J.B. (1978) "A System- Resource Approach for Evaluating Organizational Effectiveness", Human Relations, 31, 3, PP: 631- 656.*
22. *Cunningham, J.B. (1977) "Approaches to the Evaluating of Organizational Effectiveness", Academy of Management Review, 2, PP: 463- 474.*
23. *Daugherty, P.T. (1990) "An Exploratory Study of the Relationships Between Expenditures & Institutional Effectiveness for Colleges & Universities", University of Kentucky, Dissertation Abstracts International, 51, 4, PP: 1128- 1129.*
24. *Denison, D.R. & Mishra, A.K. (1995) "Toward a Theory of Organizational Culture & Effectiveness", Organization Science, 6, 2, PP: 204- 223.*
25. *Escala, M.J. (1989) "Application of a Socially Relevant Model for the Assessment of Organizational Effectiveness in Dominican Republic Institutions of Higher Education", The Pennsylvania State University, 1988, Dissertation Abstracts International, 49, 7, PP: 1710- A.*
26. *Etzioni, A. (1960) "Tow Approaches to Organizational Analysis: A Critique & a Suggestion", Administrative Science Quarterly, 5, 2, PP: 257- 277.*
27. *Friedlander, J. & McDougall, P.R. (1990) "Responding to Mandates for Institutional Effectiveness", New Directions for Community Colleges, 72, 4, PP: 93- 100.*
28. *Gigliotti, L.I. (1987) "An Adaption of Cameron's Model of Organizational Effectiveness at the Academic Department level in Two- year Community Colleges", A Summary of an ED, Dissertation Syracuse University, ERIC Document Reproduction Services no. 284614.*
29. *Gun, J.A. & Holdaway, E.A. (1986) "Perceptions of Effectiveness, Influence & Satisfaction of Senior High Schools' Principals", Educational Administration Quarterly, 22, 2, PP: 43- 62.*
30. *Helfat, C. & Peteraf, M. (2003) "The Dynamic Resource- Based View: Capability life Cycles", Strategic Management Journal, 24, 10, PP: 997- 1010.*
31. *Herman, R.D. & Renz, D.O. (1988) "Nonprofit Organizational Effectiveness: Contrasts between Especially Effective & less Effective Organizations", Nonprofit Management & Leadership, 9, 1, PP: 23- 38.*
32. *Hoy, W.K. & Ferguson, J (1985) "A Theoretical Framework & Exploration of Organizational Effectiveness of Schools", Educational Administration Quarterly, 21, 2, PP: 117- 134.*

33. *Hrincu, M.E. (1992) "The Concept of Organizational Effectiveness", University of Toronto (1990) , Dissertation Abstracts International, 52, P: 3783- A.*
34. *Ijeoma, M.E. (1990) "Relationships Between Educational Environment & Institutional Goals in Institutions of Higher Education", University of Minnesota (1989) , Dissertation Abstracts International, 51, 2, P: 426- A.*
35. *Jones, P. (1987) "Organizational Ineffectiveness & Effectiveness in Colleges & Universities", Paper Presented at the Annual Meeting of the Association for the Study of Higher Education, Baltimore (1987) , ERIC Document Reproduction Services, no. ED.292406.*
36. *Karagoz, S. & Balic, A. (2007) "Effectiveness of Health Management Departments of Universities That Train Health Managers in Turkey", International Journal of Health Planning & Management, 22, 4, PP: 263- 288.*
37. *Karagoz, S. & Oz, E. (2008) "Organizational Effectiveness in Higher Education: Measures, Measurement & Evaluation", EABR & TLC Conferences Proceedings, Rothenberg, Germany, PP: 41- 61.*
38. *Kassinis, G. & Vafeas, N. (2006) "Stakeholder pressures & Environmental Performance", Academy of Management Journal, 49, 1, PP: 145- 159.*
39. *Kealy, M.J. & Rochel, M.L. (1987) "Student Perceptions of College Quality", Journal of Higher Education, 58, 6, PP: 683- 703.*
40. *Keeley, M. (1978) "A Social Justice Approach to Organizational Evaluation", Administrative Science Quarterly, 23, 2, PP: 272- 292.*
41. *Keeley, M. (1984) "Impartiality & Participant- Interest Theories of Organizational Effectiveness", Administrative Science Quarterly, 29, 1, PP: 1- 13.*
42. *Kinicki, A., Bannister, B., Hom, P. & DeNisi, A. (1985) "Behaviorally Anchored Rating Scales vs. Summated Rating Scales: Psychometric Properties & Susceptibility to Rating Bias", Educational Psychological Measurement, 45, 5, PP: 35- 49.*
43. *Kleeman, G.L. & Richardson, R.C. (1985) "Student Perceptions of University Effectiveness", The Paper Presented at 69 Annual Meeting of the Union of American Educational Researches, Chicago.*
44. *Lewin, A.Y. & Minton, J.W. (1986) "Determining Organizational Effectiveness: Another Look & An Agenda for Research", Management Science, 32, 5, PP: 514- 538.*

45. *Lysons, A.F. (1990 a) "Taxonomies of Higher Educational Institutions Predicted from Organization Climate", Journal of the Association for Institutional Research, 3, 2, PP: 115- 128.*

46. *Lysons, A.F. (1990 b) "Dimensions & Domains of Organizational Effectiveness in Australian Higher Education", International Journal of Higher Education & Educational Planning, 20, 3, 287- 300.*

47. *Lysons, A.F. (1992) "Cameron's Dimensions of Effectiveness in the U.K.: A Cross- Cultural Comparison", The International Journal of Higher Education & Educational Planning, 23, 3, PP: 221- 230.*

48. *Lysons, A.F. (1993) "The Typology of Organizational Effectiveness in Australian Higher Education", Journal of the Association for Institutional Research, 34, 4, PP: 465- 488.*

49. *Lysons, A.F. (1996) "Predicting Taxonomy of Effectiveness in U.K. Higher Educational Institutions", International Journal of Higher Education & Educational Planning, 32, 5, PP: 23- 39.*

50. *Lysons, A.F. & Ryder, P.A. (1988) "An Empirical Test of Cameron's Dimensions of Effectiveness: Implications for Australia Tertiary Institutions", International Journal of Higher Education & Educational Planning, 17, 3, PP: 323- 332.*

51. *Lysons, A.F. & Ryder, P.A. (1989) "An Application of Jones & James' Perceived Climate Questionnaire in Australia Higher Educational Institutions", International Journal of Higher Education & Educational Planning, 18, 6, PP: 697- 705.*

52. *Lysons, A.F., Hatherly, D. & Mitchell, D.A. (1998) "Comparison of Measures Organizational Effectiveness in U.K.", Higher Education, 36, 1, PP: 1- 19.*

53. *McCann, J. (2004) "The Changing Definition of Organizational Effectiveness", Human Resource Planning, 27, 1, PP: 12- 27.*

54. *Marshall, M.G. (1984) "The Importance of Criteria for Evaluating Organizational Effectiveness as Perceived by Selected Extension Decision Makers", The University of Wisconsin (1983) , Dissertation Abstracts International, 44, 07, PP: 2014- 2015- A.*

55. *Masuch, M. (1985) "Vicious Circles in Organizations", Administrative Science Quarterly, 30, 1, PP: 14- 33.*

56. *Mensah, Y.M., Lam, K.C. & Werner, R.W. (2005) "An Approach to Evaluating Relative Effectiveness in Non- Profit Institutions", International Journal of Higher Education & Educational Planning, 41, 2, PP: 247- 262.*

57. *Moran, E.T. & Volkwein, J.F. (1987) "Organizational Climate of Institution of Higher Education: Construct Determination & Relationship to Organizational Effectiveness Criteria", Paper Presented at the Annual Meeting of the Association for the Study of Higher Education, San Diego (1987) , ERIC Document Reproduction Services no. ED.281481.*

58. *Murray, M.F. (1990) "A Study of Transformational Leadership, Organizational Effectiveness & Demographics in Selected Small College Settings", Kent State University (1988) , Dissertation Abstracts International, 50, 7, PP: 1879- 1880.*

59. *Myers, D.D. (2000) "A Study of Institutional Advancement in Assembly of God Colleges", Oklahoma State University (1999) , Dissertation Abstracts International, 60, 9, PP: 2803- 2804.*

60. *Pajunen, K. (2006) "Stakeholder Influences in Organizational Survival", Journal of Management Studies, 43, 6, PP: 1261- 1288.*

61. *Perry, C.O. (1996) "The Organizational Effectiveness of the University of Guyana: A Case Study of an Emerging University in a National Development Context", University of Toronto (1995) , Dissertation Abstracts International, 57, 03, P: 741- A.*

62. *Pounder, J.S. (1999) "Organizational Effectiveness in Higher Education: Managerial Implications of a Hong Kong Study", Educational Management & Administration, 27, 4, PP: 389- 400.*

63. *Price, J.L. (1972) "The Study of Organizational Effectiveness", Sociological Quarterly, 13, 1, PP: 3- 15.*

64. *Quinn, R.E. & Cameron, K. (1983) "Organizational Life Cycles & Shifting Criteria of Effectiveness: Some Preliminary Evidence", Management Science Quarterly, 29, 1, PP: 33- 51.*

65. *Quinn, R.E. & Rohrbaugh, J. (1983) "A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Toward Competing Values Approach to Organizational Analysis", Management Science Quarterly, 29, 2, PP: 363- 377.*

66. *Rashford, N. Coghlan, D. (1992) "Effective Administration through Organizational Levels", Journal of Educational Administration, 30, 4, PP: 63- 72.*

67. *Reed, R. (1991) "Bimodality in Diversification: An Efficiency & Effectiveness Rationale", Managerial & Decision Economics, 12, 1, PP: 57- 66.*

68. *Rigdon, J.R. (1983) "Institutional Research & Organizational Effectiveness", Southern Illinois University at Carbondale (1983) , Dissertation Abstracts International, 44, 05, P: 1354- A.*

69. *Rojas, R.R. (2000) "A Review of Models for Measuring Organizational Effectiveness Among For- Profit & Nonprofit Organizations", Nonprofit Management & Leadership, 11, 1, PP: 97- 104.*

70. *Roome, N. & Wijen, F. (2006) "Stakeholder Power & Organizational Learning in Corporate Environmental Management", Organization Studies, 27, 2, PP: 235- 263.*

71. *Schreisheim, C.A. & Eisenbach, R.J. (1995) "An Exploratory & Confirmatory Factor- Analysis Research of Item Wording Effects on the Obtained Factor Structures of Survey Questionnaire Measures", Journal of Management, 21, 6, PP: 1177- 1193.*

72. *Smart, J.C. & John, E.P. (1996) "Organizational Culture & Effectiveness in Higher Education: A Test of the Culture Type & Strong Culture Hypotheses", Educational Evaluation & Policy Analysis, 16, 3, PP: 445- 462.*

73. *Smart, J.C., Kuh, G.D. & Tierney, W.G. (1997) "The Roles of Institutional Cultures & Decision Approaches in Promoting Organizational Effectiveness in Tow- Year Colleges", Journal of Higher Education, 68, 3, PP: 256- 281.*

74. *Spreitzer, G.M. (1995) "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement & Validation", Academy of Management Journal, 38, 5, PP: 1442- 1465.*

75. *Sullivan, D. (1996) "Measurement the Internationalization of a Firm: A Reply", Journal of International Business Studies, 27, 1, PP: 179- 192.*

76. *Sundstrom, E., DeMeuse, K.P. & Futrell, D. (1990) "Work Team: Applications & Effectiveness", American Psychologist, 45, 2, PP: 120- 133.*

77. *Sutton, R.I. & Aunno, T.D. (1989) "Decreasing Organizational Size: Untangling the Effects of People & Money", Academy of Management Review, 14, 1, PP: 194- 212.*
78. *Taylor, J. (1986) "Comparing Universities: Some observation on the First Distention of New Graduates", Higher Education Review, 19, 1, PP: 35- 43.*
79. *Travis, L.L. (2003) "Selected Dimensions of Organizational Effectiveness as Perceived by Administrative Leaders of Nursing Programs in College & University", The Ohio State University (2003) , Dissertation Abstracts International, 64, 01, PP: 93- 94A.*
80. *Watanangura, A. (1985) "Departmental Excellence: Criteria Used by department Heads at Public Comprehensive Universities & Colleges", Oklahoma State University (1984) , Dissertation Abstracts International, 46, 05, P: 1209.*
81. *Webster, D. (1985) "Effectiveness Using Peer Evaluation as Criteria", Review of Higher Education, 9, 1, PP: 67- 82.*
82. *Whetten, D.A. (1981) "Organizational Responses to Scarcity: Exploring the Obstacles to Innovative Approaches to Retrenchment in Education", Educational Adminisrtative Quarterly, 17, 1, PP: 80- 97.*
83. *Yorke, D.M. (1987) "Instructional Achievement Some Theoretical & Empirical Consideration", Higher Education, 16, 1, PP: 3- 20.*
84. *Zigarelli, M.A. (1996) "An Empirical Test of Conclusions from Effective Schools", Journal of Educational Research, 90, 2, PP: 103- 111.*

سادساً– الرسائل الجامعية الأجنبية:

1. *McGriff, S.J. (2001) "Applications of Macro- Organizational Psychology in the Study of Higher Education Institutions", PhD. Thesis, Submitted to the Pennsylvania University, College of Education.*
2. *Pounder, J.S. (1997) "Measuring the Performance of Institutions of Higher Education in Hong Kong: An Organizational Effectiveness Approach", PhD. Thesis, Submitted to the Brunel University, Henley Management College.*
3. *Vinitwatanakhun, W. (1998) "Factors Affecting Organizational Effectiveness of Nursing Institutes in Thailand", PhD. Thesis, Submitted to the National Institute of Development Administration, Bangkok, Thailand.*

4. *Yildiz, S. (2001) "Assessment of Air Academy by Effective School Properties", Master Thesis, Submitted to the Institute of Social Sciences, Yildiz Technical University, Istanbul.*

فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها

د. سليمان محمد الطراونة*

* أستاذ مساعد/ دكتوراة في الإدارة التربوية/ جامعة البلقاء التطبيقية/ السلط/ الأردن.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف إلى مستوى فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية المتفرغين، وممن هم برتبة (أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد) في جامعة البلقاء التطبيقية، والبالغ تعدادهم الكلي (٧١٨) عضواً، شملت العينة التي اختيرت بطريقة عشوائية (١١٥) عضو هيئة تدريس، وتحقيقاً لأهداف الدراسة استخدمت استبانة فاعليّة الأداء التي طورها الباحث. أظهرت النتائج أن هناك درجات مرتفعة من الأداء في المجال الإداري والفني لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية، ودرجات متوسطة في مجالات التدريس والتعليم، والعمل والبحث العلمي، والبيئة وخدمة المجتمع. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال العمل والبحث العلمي بين الكليات الإنسانية والكليات العلمية لصالح الكليات العلمية، وحسب متغير الجنس لصالح الذكور، ولم يظهر أن هناك فروقاً تبعاً للكلية وللجنس في المجالات الأخرى. كما لم يظهر أن هناك فروقاً في جميع المجالات تبعاً للرتبة الأكاديمية والخبرة لدى أعضاء هيئة التدريس، وقد توصل الباحث إلى بعض التوصيات من أهمها: عقد ورش عمل تدريبية في مجال إدارة الأقسام الأكاديمية تتناول أهمية دور رئيس القسم في تنمية البيئة، وخدمة المجتمع المحلي، وتطوير البحث العلمي من خلال وضع تعليمات واضحة من قبل إدارة الجامعة لمساعدتهم في الوصول إلى درجة عالية من الفاعلية في الأداء لهذا الدور الريادي.

الكلمات الدالة: الفاعليّة، الأداء، رئيس القسم الأكاديمي الجامعي.

Abstract:

This study aimed to identify the standard of the performance efficiency of the academic department heads at Al- balqa'a Applied University from the view point of the teaching staff. The study sample consisted of all the fulltime academic staff who are professors, associate professors and assistant professors at Al- balqa'a Applied University. Their number is (718). The random sample included (115) teaching staff members. To achieve the aims of this study, the researcher used the performance efficiency questionnaire. The results have shown that there is high level performance in the administrative and technical fields of the academic department heads, but a medium level in the fields of teaching and learning, working and scientific research, and the environment and social duties. Furthermore, the study has shown that there are statistically significant differences in the working and scientific research field between the human faculties and the scientific faculties in the interest of the scientific ones. As for the sex variable the differences were in the interest of the males. There were no statistically significant differences according to the faculty and sex in the other fields. Also there were no differences in all fields according to the academic degrees and the period of teaching experience of the staff members.

In the light of the study results, the researcher's most significant recommendation is holding training workshops in operating the academic department that aim at showing the importance of the role of department head in developing the environment and social duties and scientific research through some instructions from the university administration to help them reach the high level in the performance efficiency in this pioneer role.

Key words: *efficiency, performance, the academic department head.*

مقدمة:

تُعد الجامعة منظمة تربوية واجتماعية، وجدت لتحقيق أهداف معينة، ولإشباع احتياجات المجتمع، من خلال مجموعة من الكليات والأقسام والأفراد الذين يعملون فيها، فهي تدرس مجالات العلوم المختلفة، وتسهم في خدمة المجتمعات وبنائها بما تقدمه من أشكال مختلفة من الخدمة في مجالات تقديم الاستشارات، والتدريب، والتعليم المستمر، كما تسهم الجامعة بما تعقده من مؤتمرات وندوات ودراسات في إغناء المعرفة العلمية وإثرائها من خلال التعاون والتبادل العلمي الدولي، فالجامعة تسهم بشكل كبير في تطوير المنجزات العلمية والبحثية، وفي بناء البيئة المحيطة بها وتطويرها، وذلك من خلال دور مخرجاتها المؤهلة بالمعرفة العلمية والمتخصصة (محجوب، ٢٠٠٣) .

ولم يعد خافياً أن الجامعات تؤدي دوراً أساسياً في بناء المجتمعات وضمان تقدمها من خلال الوظائف الحساسة الثلاث التي تقوم بها، وهي تخريج الكوادر المدربة، وإجراء الأبحاث العلمية، وخدمة المجتمع، والواقع أن هناك قناعة تتزايد بأن التقدم العلمي لأي دولة يعتمد في الدرجة الأولى على ما تقدمه الجامعات من خبرات ومعارف للأجيال المستقبلية (بطاح، السعود، ١٩٩٩) ، حيث تؤدي القيادة الإدارية الجامعية دوراً رئيساً في تخطيط أنشطة الجامعات وفعالياتها التربوية والعلمية المرسومة لها وتنفيذها، إذ إن الإدارة تُعد حجر الزاوية في نجاح المنظمات الإدارية في مختلف أنواعها بما فيها الجامعات لما تقوم به من دور قيادي وتنظيمي في دفع عجلة التقدم بالشكل المطلوب (الطراونة، ١٩٩٩) .

تشكل الأقسام الأكاديمية في الجامعة أو الكلية وحدة إدارية وعلمية أساسية تتضمن مجموعة من الدارسين، والباحثين، وأعضاء هيئة التدريس، وتُعد مستقلة نسبياً وذات مسؤولية مباشرة عن التعليم والبحث والتطبيق في مجال معرفي متخصص، أو مجموعة من التخصصات المعرفية المتقاربة. فهي الوحدة التنظيمية الأساسية في مؤسسات التعليم من جامعات، وكليات، ومعاهد عليا ومراكز بحث، ولذلك يقع على عاتقها الدور الرئيس في تحقيق أهداف تلك المؤسسات في نشر المعرفة وتنميتها عن طريق البحث وتطبيقها في خدمة المجتمع (العمري، ١٩٩٨) .

إن فكرة إنشاء الأقسام الأكاديمية برزت من ضرورة وضع مجموعة متخصصة في ميدان معرفي معين في قسم واحد تضمهم إدارة منفصلة، مما أدى إلى ظهور الأقسام العلمية (Anderson, 1977) . كما أن المكان الرئيس في التنظيم الهيكلي لإدارة الجامعات يحتله رئيس القسم الأكاديمي. لأنه هو الذي يجب عليه أن يشرف على ترجمة الأهداف

والسياسات الجامعية إلى ممارسات أكاديمية (Tucker, 1984) . حيث لا يمكن أن نتصور قسماً ناجحا ومتفوقاً في خططه الدراسية والبحثية وخدمة المجتمع إذا لم يكن لدى أعضاء هيئة التدريس وكوادره الأخرى قناعةً بأساليب رئيس القسم وممارساته ورضا عن دوره، وطريقة أدائه لهذا الدور. وينظرون اليه قائداً وليس مسؤولاً عن إدارة القسم فحسب، لأنه الشخص الذي يمكن أن يهيء الجو لتحقيق الجودة في البحث والتدريس (Moses, 1985).

تقع الأقسام الأكاديمية في التنظيمات الجامعية موقع القلب من الجسد، فعلى الرغم من كونها أصغر وحدة من وحدات التنظيم الجامعي– باعتبار أن الجامعات تتألف من كليات ومعاهد وأقسام– فإن الواقع يشير إلى أنها تُعد حجر الزاوية في الجامعة، فالجامعة لا تستطيع أن تؤدي رسالتها، أو تحقق أهدافها إلا من خلال أقسامها الأكاديمية، فهي المفتاح الحقيقي لرفع مستوى الإنتاجية في الجامعات كماً ونوعاً وفق ما يرى تومس ايميت (T.Emet) المشار اليه في ترجمة جابر (١٩٩٢) ، وعن طريقها يمكن التحكم في جميع القرارات الجامعية المركزية، كاختيار أعضاء هيئة التدريس، وتحديد المقررات الدراسية ووضع معايير القبول والتخرج، وتقدير الأهمية النسبية للأنشطة المختلفة، من تدريس، وبحث علمي، وخدمة مجتمع، وغيرها من القرارات التي تحدد طابع المؤسسة الجامعية، وأن حوالي ٨٠٪ من جميع القرارات الإدارية في الجامعة تتخذ على مستوى الأقسام (W.Rita, 1986) . فعلى مستوى الأقسام يتفاعل أعضاء هيئة التدريس والطلاب، ويتلقى الباحثون التوجيه والتقويم، وتحدد دراسة سبل الإسهام في تنمية البيئة والمجتمع، كما أن الاتصال بين قيادات الكلية وأعضاء هيئة التدريس لا يتم إلا من خلال الأقسام الأكاديمية (N.Marten, 2001) .

وقد أشارت دراسات عديدة إلى أن كفاءة القسم الأكاديمي ومقدرته على تحقيق أهدافه، وأهداف الجامعة، تعتمد إلى حد كبير على الكفاءة الإدارية والأكاديمية لرئيسه. فنوعية وكفاءة القسم الأكاديمي تتحدد بقدرات وإستعدادات رئيس القسم فهو قائد ومدير، يتولى توجيه الاخرين نحو تحقيق أهداف القسم، وهو المشرف المباشر على فعاليات وأنشطة القسم، المخطط لها، والمتابع والمقيّم لمستويات الأداء سواء بالنسبة للطلاب، أو الباحثين، أو أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والراعي لهم، والموضح لمسؤولياتهم، وبصفة عامة فهو المسؤول عن إدارة شؤون القسم (شيحة، ١٩٩٤) .

إن رؤساء الأقسام في الجامعات يؤدون دوراً مهماً في نجاح العملية التربوية، وتحقيق المهمّات الموكلة بها، كما أنهم يمسكون بزمام الأمور القيادية في أصغر وحدة تنظيمية في الجامعات، فعلى مدى قدرتهم في إنجازهم لواجباتهم الإدارية ومسؤولياتهم القيادية يتوقف نجاح القسم في أداء وظائفه ومهمّاته وتحقيق أهدافه التربوية (الطراونة،

١٩٩٩) ، فالجامعة من خلال تقويم فاعلية الأداء تتعرف إلى نقاط القوة والضعف في الوظائف المختلفة، حيث إن التعرّف إلى مستوى فاعليّة الأداء الوظيفي يعد ضرورياً للإدارات العليا في الجامعات لما يترتب عليه من نتائج يمكن معها إعادة النظر في برامجها وسياساتها، في مدى صلاحية التنظيم الإداري للمنظمة أو عدم صلاحيته (Nadler and Tushman, 1980) .

يُقدم أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في المجالات المختلفة إضاءات مهمة في تطوير هذا الأداء، مما يسهم بشكل بارز وحاسم في نجاح رئيس القسم ومقدرته على تحويل فريق عمله إلى مجموعة متماسكة موحدة ذات أهداف مشتركة واضحة وملتزم بها. كما أنها تقدم إمكانية ضخمة لتحديد المعوقات والمشكلات التي تواجهها الأقسام الأكاديمية للإدارات الجامعية، ووضع اليد على مكامن الخلل، وعوامل القوة في تنفيذ سياسات الجامعة، ودور رئيس القسم فيما يتصل بتنفيذ تلك السياسات، وما ينطوي عليه من نجاحات، أو إخفاقات في هذا المجال (العمري، ١٩٩٢) . ويقصد بالأداء: قيام الفرد بالمهمّات، والأنشطة، والواجبات المتعلقة بوظيفته المكلف بها بحكم عمله، ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة تقيس كمية الجهد المبذول ونوعيته ونمط الأداء (عاشور، ١٩٨٩) .

وقد أشارت أدبيات الإدارة أن الأداء هو حصيلة تفاعل عامليّ القدرة والدافعية معاً، حيث العلاقة واضحة بين المتغيرين، فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين، لكنه لن يكون قادراً على إنجازه بكفاءة وفاعليّة، إن لم تكن لديه الدافعيّة الكافية لأدائه، والعكس صحيح فيمكن أن تتوافر لدى الفرد الدافعيّة الكافية لأداء العمل، لكنه قد لا يؤديه بالشكل المطلوب لعدم توافر القدرة على ذلك (Wanger, and Hollenveck, 1992, 106) وعرّفه أفوليو وولدمان (Avolio and Waldman) المشار إليه في الطراونة (٢٠٠١ ، ٧٦) من خلال التركيز على جوانب تتركز بخمسة محاور هي: كمية العمل المنجز، وجودة هذا العمل، ودقة الإنجاز، ومدى المعرفة بالعمل، وكفاءة الأداء بشكل عام .

كما عرّف (الحوامدة، والفهداوي، ٢٠٠٢) الأداء بأنه» مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهماته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي لها بكل حرص وفاعليّة». كما أشار (الدرّة، ٢٠٠٣) إلى أن الأداء: هو »تفاعل بين السلوك والإنجاز، أو أنه السلوك والنتائج التي تحققت معاً، مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية، وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى».

أما الفاعليّة، فهي مصطلح واسع الاستعمال في مجال علم الإدارة، ذلك أن العلاقة بينها وبين الإدارة وطيدة، فالإدارة بطبيعتها ترمي إلى حسن استخدام المواد المتاحة وتنسيقها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة على نحو أفضل، والفاعليّة في أصلها تشير إلى ما يُحدث الأثر الايجابي المنتظر، أي صفة ما يحقق الهدف المرسوم، فإذا كان محور الإدارة يدور حول كيفية تحديد أهداف المؤسسة وتحقيقها، فإن الفاعليّة هي صفة ما يحقق هذه الأهداف. وعلى هذا الأساس فإن علم الإدارة يؤكد بإستمرار على أهمية توافر صفة الفاعليّة في النشاطات، والاشخاص، والوسائل التي تتصل بالإدارة، فتجد هذا العلم يتحدث عن الأداء الفعّال، وعن المنظمة الفعّالة، والمدير الفعّال، والتنظيم الفعّال، والبرامج الفعّالة، ويرسم صوراً لكل واحد منها، ويحاول أن يحدد مكونات هذه الفاعليّة، وأن يضع المعايير لقياسها والأسس لتقويمها، والأساليب المقترحة لتحسينها، حيث تُعرّف المنظمة العربية للعلوم الإدارية (١٩٧٤) المشار إليه في (أخو ارشيدة، ٢٠٠٦ ،٧٩) الفاعليّة بأنها « مدى صلاحية العناصر المستخدمة (المدخلات) للحصول على النتائج المطلوبة (المخرجات) . ويرى العمري (١٩٩٢، ١٧٤) «أنها فاعليّة القائد بمدى الإنجاز الذي تحققه مجموعة العمل التابعة له في أهدافها». ويرى المنيف (١٩٨٣،٣٥٠) أن الفاعليّة تعني: الوصول إلى الأهداف والنتائج المتوقعة.

ويبدو أن نجاح العمل في المؤسسة التربوية الجامعية يتوقف على إنشاء علاقة سليمة بين رئيس القسم الأكاديمي وأعضاء هيئة التدريس تقوم على أساس فهم المعوقات والمشكلات التي تواجهها تلك الاقسام، والعمل على حلها بطريقة بنّاءة من أجل تحقيق الأهداف، ومن هنا كان لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية دوراً مهماً في إنجاح القسم وقدرته على تحقيق غايات الجامعة، أو الكلية وسياساتها من خلال تحديد طبيعة هذا الأداء من أجل الوقوف على مكامن الخلل فيه، واقتراح الحلول والإجراءات المناسبة لمعالجة القصور الذي يشوب هذا الأداء.

مشكلة الدراسة:

نظراً للقصور الملحوظ في أداء الأقسام الأكاديمية ومهماتها في الجامعات الأردنية، فقد أصبحت الحاجة ملحة لدراسة تلك الأقسام، وتطوير أداء رؤسائها، بما يتضمن تحقيق أهداف الجامعات في أداء رسالتها من خلال تلك الأقسام (وزارة التعليم العالي في الأردن، ١٩٨٨) ، حيث تؤدي فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس دوراً بارزاً في إنجاح مهمّات رئيس القسم من خلال التعرّف على جوانب القصور والإبداع في هذا الأداء، ووضع الحلول الموضوعية والعلمية للمشكلات التي تعوق القسم

ورئيسه عن أداء دوره بفاعليّة، خاصة وأن هذا الدور المنوط برئيس القسم يشوبه الغموض نتيجة لغياب الوصف الوظيفي النموذجي، مما يخلق مصاعب أمام رئيس القسم تعوقه عن أدء مهماته وتنفيذ الواجبات الملقاة على عاتقه. وإذا ما علمنا أنه لم تجرِ أي دراسة من قبل لاختبار مستوى فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية التي بدأ التدريس فيها منذ العام الدراسي (١٩٩٧/١٩٩٨) ، اتضحت لنا أهمية هذه الدراسة التي تحاول استكشاف مستوى فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

تهدف هذه الدراسة كما يتضح من مشكلة البحث – إلى التعرّف إلى مستوى فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. للعام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١ في مجالات: العمل والبحث العلمي، والتدريس والتعليم، والجانب الإداري والفني ،والبيئة وخدمة المجتمع، ومستوى تلك الفاعليّة في الأداء حسب المتغيرات المستقلّة: الجنس، والرتبة الأكاديمية، ونوع الكليّة، والخبرة التعليمية.

وتتلخص أهداف الدراسة في الإجابة عن السؤالين الآتيتين:-

- ما درجة فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥ ≥ ∞) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية تُعزى للمتغيرات، الجنس، والرتبة الأكاديمية، ونوع الكليّة، والخبرة التعليمية؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تحديدها لمستوى فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية، ومن الدور المهم الذي تقوم به الأقسام في زيادة كفاءة الجامعة في أداء مهماتها وتحقيق سياسات التعليم العالي وأهدافه، ومن الدور المؤثر الذي يقوم به رئيس القسم في المحافظة على سير العمل لإنجاز المهمّات والغايات المرسومة، من أجل تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعليّة، وتعاظم القدرة على الأداء من خلال الجهد المشترك بين رئيس القسم وأعضاء هيئة التدريس، والذي يعتمد في تحقيق ذلك على المناخ السائد في القسم، وطبيعة العلاقة بينهما، وعلى نوعية الاستجابة لدى المرؤوسين نحو فاعليّة أداء رئيس القسم.

ويأمل الباحث في هذه الدراسة من وضع اليد على الخلل في علاقات رئيس القسم بمرؤوسيه، وإيجاد الحلول المناسبة لمعالجة ذلك الخلل انطلاقاً من التعرّف إلى مستوى فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ومعالجة القصور وتعزيز عوامل القوة.

وتُعدّ هذه الدراسة –في حدود علم الباحث– الدراسة الوحيدة من نوعها في التعرّف إلى فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في مجالات: العمل والبحث العلمي، التدريس والتعليم، والجانب الإداري والفنيّ، البيئة وخدمة المجتمع في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها.

كما يأمل الباحث أن تساعد هذه الدراسة في تقديم معلومات عن مستويات فاعليّة الأداء لرؤساء الأقسام الأكاديمية مما يساعد القيادات الإدارية في الجامعة في معرفة جوانب التغيير المطلوبة في نوعية الأداء لتحقيق سياسات التعليم العالي وأهدافه في الجامعة.

تعريف المصطلحات إجرائيا:

فيما يأتي تعريف إجرائي بالمصطلحات التي احتوتها الدراسة:

◄ **الفاعليّة**: الدرجة التي يستطيع بها القسم الأكاديمي في الجامعة من تحقيق الأهداف المنشودة أو المراد الوصول إليها بكفاءة.

◄ **الأداء**: قيام رئيس القسم الأكاديمي بالواجبات الموكلة إليه بموجب الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة التي يعمل بها بكفاءة وفعاليّة، ويقاس ذلك بمجموع الدرجات التي يحصل عليها رئيس القسم الأكاديمي على استبانة فاعليّة الأداء المقسمة إلى مجالات أربعة هي: (العمل والبحث العلمي، والتدريس والتعليم ، والإداري والفني، والبيئة وخدمة المجتمع) .

◄ **رئيس القسم الأكاديمي الجامعي**: هو كل شخص يحمل درجة الدكتوراة وبرتبة أستاذ أو أستاذ مشارك أو أستاذ مساعد ويعين بقرار من رئيس الجامعة بناء على تنسيب عميد الكلية.

حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس المتفرغين العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية ممن يشغلون إحدى الرتب الأكاديمية الثلاث: أستاذ، أو أستاذ مشارك، او أستاذ مساعد، خلال العام الدراسي الجامعي ٢٠١٠/٢٠١١ م.

الدراسات السابقة ذات الصلة:

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة إلى عدم وجود دراسات- في حدود علم الباحث- تبحث بشكل مباشر في فاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الامكان، وحيث كان ذلك ممكناً لتحقيق أهدافها.

الدراسات العربية:

◄ أجرى **حمد** (١٩٨٨) دراسة هدفت إلى معرفة «الأدوار الإدارية وإحتياجات التطوير المهني لرؤساء الأقسام العلمية في كليات المجتمع في الأردن». وتكونت عينة الدراسة من (١٣٨) فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى ما يأتي: أن معظم رؤساء الأقسام العلمية في كليات المجتمع ينقصهم الإعداد الإداري الضروري، كما يشغل التدريس معظم وقت رؤساء الأقسام العلمية، ولا يترك للعمل الإداري إلا القليل منه، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، أو العمر، أو المؤهل العلمي، أو الخبرة بين إدراك أفراد العينة لاحتياجات التطوير المهني لرؤساء الأقسام العلمية.

◄ وفي دراسة قام بها **عروبة** (١٩٩٠) بعنوان: «تقييم أداء الأقسام العلمية في التعليم العالي دراسة ميدانية في هيئة المعاهد الفنية في العراق» اشتملت على (١٧٢) رئيس قسم علمي موزعين على (٢١) معهداً، وقد دلت النتائج: على أن النمط القيادي السائد في تلك الأقسام يميل إلى المركزية والتفرد في أداء الأعمال، كما أن أسلوب التحفيز الذي تتبعه تلك الأقسام لا يخلق التغيير المطلوب في أداء العاملين ، وأن دور رؤساء الأقسام العلمية يأخذ طابع المركزية أكثر من المتابعة، وأوضحت الدراسة أن هناك التزاماً قليلاً من طرف العاملين في الأقسام تجاه تأدية أعمالهم ، فضلاً عن ضعف العلاقات الإنسانية والتعاون فيما بينهم.

◄ وحاولت دراسة **كريم** (١٩٩٠) الكشف عن مدى الاهتمام الذي يوليه عمداء ورؤساء الأقسام بجامعة الاسكندرية لبعض وظائفهم الأكاديمية والإدارية داخل القسم وخارجه من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. اعتمدت الدراسة على استبانة غطت أنشطة العمداء ورؤساء الأقسام الداخلية والخارجية، بلغت عينة الدراسة (٢٨٧) عضواً، وتوصلت إلى نتائج عدّة أهمها: كلّما زاد اهتمام العميد بالأنشطة الأكاديمية والإدارية الخارجية والداخلية، قل اهتمام رئيس مجلس القسم بتلك الأنشطة، مما يعكس اتجاهاً عاما بين مختلف العمداء

يتمثل في أن الأنشطة داخل الكلية تسير في وضعها الطبيعي، فالثقل فيها متروك لرؤساء الأقسام، وهو ما يؤيد خطر الجمع بين رئاسة مجلس القسم، وعمادة الكليه تحقيقاً للتفرغ وتوزيعاً للمسؤولية.

◄ وفي دراسة أجراها **شيحة** (١٩٩٤) استهدفت التعرف إلى درجة ارتباط أداء رؤساء الأقسام في جامعة قطر لمسؤولياتهم الأكاديمية بالانتاجية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بها. معتمداً في قياس الانتاجية على عدد الأبحاث المنشورة في مجلات ومؤتمرات علمية في خمس سنوات الماضية، بالإضافة إلى عدد الرسائل الجامعية التي أشرف عليها وأجيزت، وعدد الحالات التي اشترك فيها في تقويم أبحاث للترقية، تكونت عينة الدراسة من (١٢٧) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر، أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة بين درجة اضطلاع رؤساء الأقسام بمسؤولياتهم المختلفة وبين الإنتاجية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس، وفسرت هذه النتيجة في ضوء ما هو مقرر في الأدب التربوي والإداري.

◄ وهدفت دراسة أجراها **العمري** (١٩٩٨) إلى تعرّف «اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية نحو أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية» في مجالات القدرات الإدارية، والعلاقات الإنسانية، وصناعة القرار، والنشاط الأكاديمي .وقد اشتملت العينة على (١٢٠) عضو هيئة تدريس ومساعد بحث وتدريس، وأظهرت نتائج الدراسة: مستوى متوسطاً لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو أداء رؤساء الأقسام في مجالات الدراسة، وبينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيريّ الجنس والكلية نحو الأبعاد المختلفة لأداء رؤساء الأقسام الأكاديمية، في حين وجدت تأثيرات ذات دلالة إحصائية لمتغيريّ العمر، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية، لصالح العمر، والخبرة الطويلة، والرتبة الأكاديمية الأعلى.

◄ وسعت دراسة **السيد، ومصطفى** (٢٠٠٢) إلى تحديد أهم الاحتياجات التدريبية لرؤساء مجالس الأقسام الأكاديمية في الجامعات المصرية، اعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من (٦) محاور كل محور يغطي مهمة أساسية من مهمّات رؤساء الأقسام الأكاديمية وهي: إدارة القسم، القيادة واتخاذ القرار، والتنمية المهنية، والمناهج والتدريس، وعضوية الكلية، وخدمة المجتمع. اشتملت عينة الدراسة على (٩٥) رئيس مجلس قسم من بين (١٤٨) رئيس مجلس قسم بمحافظة طنطا. توصلت الدراسة إلى أن أهم الاحتياجات التدريبية لرؤساء مجالس الأعضاء هي: فض المنازعات بين أعضاء القسم، تخطيط سياسة القسم الحالية والمستقبلية، تجديد مناهج القسم وتطويرها، الإقناع والتفاوض، فهم مهارات الاتصال الاجتماعي.

◄ وفي دراسة قام بها **الربيق** (٢٠٠٤) بعنوان: «العوامل المؤثرة في فاعليّة الأداء». فقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تأثير البيئة الإدارية في فاعليّة الأداء الوظيفي، وإلى تحديد أهم المعوقات التي تحول دون فاعليّة هذا الأداء في المملكة العربية السعودية،وتكونت عينة الدراسة من (٣٢٣) مبحوثاً، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن الحوافز لها تأثير في فاعليّة الأداء الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لفعاليّة الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتوفير مناخ تنظيمي إيجابي، يستند إلى الاهتمام بالعاملين، من حيث تفهم حاجاتهم، ودوافع سلوكهم، ودمج أهدافهم مع أهداف المنظمة.

◄ وقامت **كعكي** (٢٠٠٥) بدراسة استهدفت تشخيص واقع المهمّات التي تزاولها كل من رئيسة القسم ووكيلتها في كليات البنات التربوية بالمملكة العربية السعودية والتعرف إلى أرائهن ومقترحاتهن لتطوير أدائهن، وكذلك التعرف إلى المشكلات الناجمة عن غياب التوصيف الدقيق لمهمّات رئيسة القسم ووكيلتها، مع اقتراح توصيف واجبات كلٍّ منهن. وقد طُبقت الاستبانة على (٧٣) رئيسة قسم و (٤٧) وكيلة، قسم بالإضافة إلى المقابلة المقننة لعينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أبرزها: قصور اللائحة التنظيمية مما يؤدي إلى قيام رئيسة القسم بمهمات غير مطلوبة منها: كثرة أعمال رئيسة القسم وتشعبها لا يمكنها من إيجاد علاقات إنسانية بين أعضاء القسم، مما يؤدي إلى ظهور الصراعات والنزاعات، وعدم وجود وعي لأهمية دور وكيلة القسم، لذا لا تفوض إليها أعمال مهمة.

الدراسات الأجنبية:

◄ وفي دراسة أجراها **كراوفورد (Crawford, 1983)** حول «مهارات القيادة نحو النجاح في الإدارة التعليمية». وقد شملت (٢٨٨) رئيس كلية ونائب رئيس أكاديمياً وعميداً في الجامعات والكليات العامة. وتوصلت الدراسة إلى: أن حاجة القائد الأكاديمي الناجح إلى المهارة في الاتصال والعلاقات البيْن شخصية والتخطيط والفطنة هي التي احتلت المقام الأول. وجاء ترتيب هذه المهارات والصفات حسب الأهمية: (١) درجة عالية من الأخلاق والشرف وإحترام الذات في تحقيق أهداف المؤسسة (٢) الأمانة والصراحة والاستقلالية في التعامل مع المرؤوسين (٣) القدرة على الكلام والقراءة والكتابة والتعبير عن الأفكار بشكل واضح ومنطقي (٤) القدرة على إظهار المعرفة الشاملة بطاقات المؤسسة مثل الوقت، والكادر، والمخصصات المالية، والمواد اللازمة لتنفيذ البرنامج (٥) القدرة على تقبل الافكار والمقترحات الجديدة، والقدرة على التأقلم مع الأوضاع الجديدة (٦) القدرة على الثبات وامتلاك الموضوعية تحت الضغوطات (٧) القدرة على الاستجابة السريعة للأحداث غير المتوقعة في الاجتماعات العامة .

◄ وفي دراسة قام بها **بو بمب (Boapimp, 1984)** هدفت إلى معرفة السلوك القيادي لعمداء الكليات ذات السنتين كما يدركه ويتوقعه المدرسون وأعضاء المجلس التربوي، وقد شملت (١١٧) عضو هيئة تدريس و (١٢) عضواً من أعضاء المجلس التربوي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى توقعات أعضاء هيئة التدريس أعلى من إدراكهم للسلوك القيادي لعمداء الكليات وفق بعدي العمل، والعلاقات الإنسانية، كما أن أعضاء الهيئة التدريسية وأعضاء المجلس التربوي كانو متفقين على الكيفية التي يجب على عمداء الكليات التصرف بها وفقاً لبعدي (العمل والعلاقات الانسانية) .

◄ وقام **سيغرين وآخرون (Seagren et al, 1986)** بدراسة حول «دور رؤساء الأقسام الأكاديمية ونشاطاتهم مقترنة بالأبعاد الأخرى في قيادة القسم»، وقد أجريت مقابلات مع رؤساء الأقسام في (٣٣) قسماً أكاديمياً ومع (٢٩) عضو هيئة تدريس حددهم نواب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية كأفضل رؤساء أقسام في مجال نمو أعضاء هيئة التدريس وإنتاجيتهم في أقسامهم. وقد حُدِّدت في تلك المقابلات وجهات نظرهم حول الظروف المتوافرة في أقسامهم والأدوار التي يؤدونها وقضايا التطوير الوظيفي والأستراتيجيات المستخدمة لرفع كفاءة القسم وتطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس . وخلصت الدراسة، إلى أن القاسم المشترك الأعظم لهذه الأقسام هو جو الاحترام والثقة المتبادلة بين رئيس القسم والمرؤوسين، وغلبة الموضوعية، وروح الزمالة على العلاقة فيما بينهم .

◄ وفي دراسة قام بها **إنجبرستون (Engbreston, 1987)** حول «السلوك القيادي لرؤساء الأقسام العلمية في كليات المجتمع المحلي في ولاية وايمونك»، وقد شملت عينة الدراسة (٢٧٠) عضو هيئة تدريس و (٣١) رئيس قسم علمي، وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك القيادي لرؤساء الأقسام العلمية وبين التدريب الإداري، كما أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك القيادي لرؤساء الأقسام العلمية تُعزى لعدد سنوات الخبرة.

◄ أجرى **مايكل ميلر (M.Miller, 1999)** دراسة هدفت إلى فحص وجهة نظر رؤساء الأقسام بكليات المجتمع في إشراك اعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرار: وقد استخدم الباحث أداة مسحية طبقها على (١٠٠) من رؤساء الأقسام، وقد قسمت الأداة إلى فئتين رئيسيتين هما: كيفية غشراك رؤساء الاقسام واعضاء هيئة التدريس في اداء وظائف القسم، ودور رؤساء الأقسام في تنمية هيئة التدريس الجامعي. وكان من نتائج الدراسة أن رؤساء الأقسام يرغبون في اشتراك أعضاء هيئة التدريس في إدارة القسم على أساس التعاون، وكذلك في تحديد أدوار رئيس القسم، بالإضافة إلى ذلك اقترح رؤساء الأقسام

مكافأة أعضاء هيئة التدريس وإعطائهم بعض الحوافز على مشاركتهم في الإدارة. وقد عززت نتائج المسح مفهوم عمل رئيس القسم على أنه المتحدث باسم الهيئة الأكاديمية.

◄ كما أجرى **جمليش وباركى (Gmelch & Parkay, 1999)**، دراسة على رؤساء الأقسام العلمية الجدد، للتعرف إلى الصعوبات التى واجهوها عند قيامهم بأدوارهم فى رئاسة القسم، وقد بلغت عينة الدراسة (١٣) رئيس قسم جديداً، اختيروا من (١٠) كليات وجامعات خاصة وحكومية من (٨) ولايات أمريكية، واعتمدت الدراسة على المقابلة المقننة فى موقع العمل، أجريت مرتين كل شهر خلال السنة الأولى من رئاسة القسم، وذلك فى العام الدراسى (١٩٩٥/١٩٩٦) إضافة إلى استخدام مذكرات القسم، والوثائق والنشرات، وتوصيف البرامج الخاصة بالأقسام العلمية .وقد أوضحت نتائج الدراسة أن أهم الصعوبات التى واجهت رؤساء الأقسام الجدد تمثلت فى صعوبة توطيد العلاقات مع الأعضاء، وكثرة الأعمال الملقاة على عاتقهم، ومحاولة إرضاء الأطراف المعنية بمهمّات القسم والاعتناء بهم، إضافة إلى صعوبة التعامل مع الإدارة المركزية، وصعوبة توفير المصادر الخاصة بالقسم، وقد توصلت الدراسة إلى وضع رؤية مستقبلية للارتقاء بمستوى أداء رؤساء الأقسام فى مؤسسات التعليم العالى، واقترحت آليات لتطبيقها.

◄ وفي دراسة دافيد **هيلاويل ونبك هانكوك، (N.Hancock & D.Hellawell, 2001)** حول تعرّف رؤساء الأقسام على إدراكهم لأدوارهم، وعن العلاقة بين الروح المعنوية للهيئة التدريسية واتخاذ القرار الداخلي في الجامعة. وأجريت هذه الدراسة على (١٤) من رؤساء الأقسام في إحدى الجامعات الجديدة في المملكة المتحدة، وقد توصلت الدراسة إلى: أن ثمة علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الروح المعنوية وإتخاذ القرارات في التعليم الجامعي، واعتبر رؤساء الأقسام أن إشراك أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات الجامعي أمر مهم. ذلك لأن كسب قلوب هيئة التدريس وعقولهم بالغ الأهمية لصالح التغيرات الضرورية إذا أرادت الجامعة أن تزدهر.

◄ وحاول **نوربرت مارتن (N.Marten, 2001)** في دراسته «تحديد الدور الواقعي والمتوقع من رؤساء الأقسام من وجهة نظر عمداء كليات التربية في الأباما» (Alabama). وقد طلب الباحث من كل عميد من أفراد العينة أن يحدد المستوى الفعلي لأداء رؤساء الأقسام في كليته والمستوى المأمول لهذا الأداء، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن أقل مهمّات رؤساء الأقسام أداءً هي: دوره كموصل ومتصل بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة، ودوره في مجال العلاقات الإنسانية في القسم، ودوره كمدافع ومحفز لأعضاء القسم على النحو الإيجابي، أما أكثر أدوار رؤساء الأقسام أهمية من وجهة نظر عمداء الكليات فكانت: أنه ينصت باهتمام ويوصل بفاعليّة، وأمين وجدير بالثقة، وإبداعي ولديه أفكار جديدة.

منهجية الدراسة:

لقد تبنت الدراسة منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، أجري المسح المكتبي، والاطّلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة، التي تشكل رافداً حيوياً في الدراسة، وما تتضمنه من محاور معرفية، أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد أجري المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل البيانات المتجمعة كافة من خلال الإجابة عن الاستبانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وكان اعتماد الدراسة على الاستبانة التي طورها الباحث.

أداة الدراسة:

صمَّم الباحث استبانة تقيس فاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية، **وقد تكونت الاستبانة من ٣٨ فقرة مقسمة إلى أربعة مجالات هي**:

- العمل والبحث العلمي (الفقرات ١– ١١)
- التدريس والتعليم (الفقرات ١٢– ٢٠)
- الإداري والفني (الفقرات ٢١– ٣٢)
- البئية وخدمة المجتمع (الفقرات ٣٢– ٣٨)

وتكون سلم الإجابة على الاستبانة من خمسة بدائل (بدرجة كبيرة جداً وأعطيت ٥ درجات) و (بدرجة كبيرة وأعطيت ٤ درجات) و (متوسطة وأعطيت ٣ درجات) و (قليلة وأعطيت درجتين) و (قليلة جداً وأعطيت درجة واحدة) .

وتحسب الدرجات على المجالات السابقة بجمع درجات المستجيب على فقرات المجال، وتقسم على عدد الفقرات، وقد اعتمد المعيار الآتي لتفسير النتائج، المتوسطات التي تقل عن ٢,٣٣ تُعدُّ منخفضة، والمتوسطات التي تتراوح بين ٢,٣٤– ٣,٦٦ تُعدُّ متوسطة، والمتوسطات التي تزيد عن ٣,٦٦ تُعدُّ مرتفعة.

صدق الاستبانة:

قام الباحث بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص للاستنارة برأيهم بخصوص صياغة الفقرات ومدى انتمائها لقياس المجال، وقد أخذ الباحث بملاحظات المحكمين التي انحصرت ببعض التعديلات اللغوية على عدد محدود من الفقرات.

ثبات الاستبانة:

استخرج الباحث معاملات الاتساق الداخلي (كرونباخ الفا) للاستبانة ومجالاتها والجدول (١) يبين تلك المعاملات، وقد بلغ معامل الثبات الكلي (٠,٩٥) وتراوحت معاملات الثبات للمجالات بين (٠,٨٣) لمجال التدريس والتعليم، وبين (٠,٩١) لمجال العمل والبحث العلمي. وجميعها تشير إلى درجات مرتفعة من الثبات للاستبانة

الجدول (١)

معاملات الثبات (كرونباخ الفا) لمجالات مقياس

	معامل الثبات (كرونباخ الفا)
العمل والبحث العلمي	٠,٩١
التدريس والتعليم	٠,٨٣
الاداري والفني	٠,٨٤
البئية وخدمة المجتمع	٠,٨٩
الدرجة الكلية	٠,٩٥

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس، ممن هم برتبة (أستاذ، وأستاذ مشارك، وأستاذ مساعد) في جامعة البلقاء التطبيقية، والبالغ تعدادهم الكلي (٧١٨) عضواً حسب إحصائيات جامعة البلقاء التطبيقية في العام الدراسي الثاني (٢٠١٠/٢٠١١) موزعين حسب الجدول (٢)

الجدول (٢)

توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس × الكلية

الجنس/الكلية	الكليات العلمية	النسبة المئوية	الكليات الانسانية	النسبة المئوية	المجموع	النسبة
ذكر	٢٨٩	٤٠,٢٪	٣٢٢	٤٥٪	٦١١	٨٥,٢٪
أنثى	٢٠	٢,٨٪	٨٧	١٢٪	١٠٧	١٤,٨٪
المجموع	٣٠٩	٤٣٪	٤٠٩	٥٧٪	٧١٨	١٠٠٪

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (١١٥) عضواً يشكلون ما نسبته (١٦٪) تقريباً من أفراد مجتمع الدراسة، اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة. وقد قُسم أفراد المجتمع حسب نوع الكلية: كليات علمية وكليات انسانية، ثم قُسم الأفراد ضمن نوع الكلية تبعاً للجنس،

والرتبة الأكاديمية، والخبرة التعليمية. ويبين الجدول (٣) توزيع أفراد العينة حسب الكلية × الجنس. والجدول (٤) حسب الرتبة الأكاديمية والخبرة.

الجدول (٣)

توزيع افراد العينة حسب الكلية × الجنس

الكلية/الجنس	ذكر		أنثى		المجموع	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
كليات علمية	٥٨	٥٠,٤٪	١٦	١٣,٩٪	٧٤	٦٤,٣٪
كليات انسانية	١٧	١٤,٨٪	٢٤	٢٠,٩٪	٤١	٣٥,٧٪
المجموع	٧٥	٦٥,٢٪	٤٠	٣٤,٨٪	١١٥	١٠٠٪

الجدول (٤)

توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة الأكاديمية والخبرة التعليمية لاعضاء هيئة التدريس

		العدد	النسبة
الرتبة الأكاديمية	استاذ	٢٤	٢١
	استاذ مشارك	٣١	٢٧
	استاذ مساعد	٦٠	٥٢
الخبرة التعليمية	٥ سنوات فاقل	١٩	١٧
	٦- ١٠ سنوات	٣٨	٣٣
	١١ سنة فاكثر	٥٨	٥٠
	المجموع	١١٥	١٠٠

نتائج الدراسة:

توصَّل الباحث في دراسته للنتائج الآتية:

◄ السؤال الاول: **ما فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟**

حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات فاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والجدول (٥) يبين النتائج.

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات والدرجة الكلية للإستبانة

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
الإداري والفني	٣,٦٧	٠,٣٣	١	مرتفع
التدريس والتعليم	٣,٥٣	٠,٣٦	٢	متوسط
العمل والبحث العلمي	٣,٠٧	٠,٤٥	٣	متوسط
البئية وخدمة المجتمع	٢,٩٥	٠,٥٣	٤	متوسط
الدرجة الكلية	٣,٣٥	٠,٣٥		متوسط

بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية ٣,٣٥ وبدرجة فاعلية متوسطة، وقد بلغ أعلى متوسط حسابي للمجال الإداري والفني بمتوسط حسابي ٣,٦٧، ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة لأداء رؤساء الأقسام في هذا المجال، وفي المرتبة الثانية جاء مجال التدريس والتعليم بمتوسط حسابي ٣,٥٣ وبدرجة فاعلية متوسطة، وفي المرتبة الثالثة جاء مجال العمل والبحث العلمي بمتوسط حسابي ٣,٠٧ وبدرجة فاعلية متوسطة، وفي المرتبة الرابعة جاء مجال البئية وخدمة المجتمع بمتوسط حسابي ٢,٩٥ وبدرجة فاعلية متوسطة. ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن مجال البيئة وخدمة المجتمع ليس من أعمال رئيس القسم المباشرة، وكذلك مجال العمل والبحث العلمي فهو من اختصاص عضو هيئة التدريس نفسه، أما التدريس والتعليم، والأعمال الإدارية فهي من صلب عمل رئيس القسم، ومن واجبه الأول القيام بالأعمال المرتبطة بها. وفيما يأتي عرض لنتائج كل مجال على حدة.

- **المجال الاول- العمل والبحث العلمي:**

الجدول (٦) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال العمل والبحث العلمي.

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال العمل والبحث العلمي

فقرات مجال العمل والبحث العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
٥. يشجع أعضاء هيئة التدريس بالقسم على العمل بروح الفريق.	٣,٧٩	٠,٥٠	١	مرتفع
٦. يحرص على تعريف الأعضاء بالأساليب الجديدة في مجال التنظيم الإداري.	٣,٢٥	٠,٦٠	٢	متوسط
١. يهتم بالسياسة العامة للبحث العلمي بالقسم.	٣,٢٠	٠,٥٠	٣	متوسط
٢. يعمل على وضع خطة مستقبلية للبحوث العلمية وتوزيع الإشراف عليها.	٣,١٠	٠,٥٥	٤	متوسط

فقرات مجال العمل والبحث العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
٣. يؤكد على أهمية إشتراك الأعضاء بالقسم في المؤتمرات العلمية داخل الجامعة وخارجها.	٣,٠٤	٠,٦١	٥	متوسط
١١. يشجع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المشروعات البحثية الخاصة بتطوير العملية التعليمية.	٣,٠٢	٠,٥٨	٦	متوسط
٨. يحفز الأعضاء على التنمية المهنية المستمرة.	٣,٠٠	٠,٥٨	٧	متوسط
٧. يحرص على عقد مؤتمر علمي متخصص للقسم.	٢,٩٩	٠,٦٦	٨	متوسط
٤. يتابع تنفيذ السياسة العامة للتعليم والبحوث العلمية بالقسم.	٢,٩٥	٠,٦٦	٩	متوسط
٩. يهتم بعقد السيمينارات للأبحاث والدراسات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية.	٢,٧٣	٠,٧٠	١٠	متوسط
١٠. يحرص على حضور السيمينارات التي يعقدها القسم.	٢,٧٠	٠,٧٧	١١	متوسط
العمل والبحث العلمي/ الكلي	٣,٠٧	٠,٤٥		متوسط

بلغ المتوسط الحسابي لمجال العمل والبحث العلمي ٣,٠٧ ويشير إلى درجة فاعلية متوسطة، وقد بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة (٥) «يشجع أعضاء هيئة التدريس بالقسم على العمل بروح الفريق» بمتوسط حسابي ٣,٧٩، ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (٦) ، «يحرص على تعريف الأعضاء بالأساليب الجديدة في مجال التنظيم الإداري» بمتوسط حسابي ٣,٢٥ وبدرجة فاعلية متوسطة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (١) «يهتم بالسياسة العامة للبحث العلمي بالقسم» بمتوسط حسابي ٣,٢، وبدرجة فاعلية متوسطة، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (٢) «يعمل على وضع خطة مستقبلية للبحوث العلمية وتوزيع الإشراف عليها» بمتوسط حسابي ٣,١ وبدرجة فاعلية متوسطة. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة (١٠) «يحرص على حضور (السيمينارات) التي يعقدها القسم» بمتوسط حسابي ٢,٧ وبدرجة فاعلية متوسطة، جاءت قبلها الفقرة (٩) «يهتم بعقد (السيمينارات) للأبحاث والدراسات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية»، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة ٢,٧٣ وبدرجة فاعلية متوسطة.

- **المجال الثاني- التدريس والتعليم:**

الجدول (٧) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات على فقرات مجال التدريس والتعليم.

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التدريس والتعليم

فقرات مجال التدريس والتعليم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
١٧. يقوم بتوزيع الأعباء التدريسية بعدالة بين أعضاء هيئة التدريس.	٣,٩٧	٠,٤٥	١	مرتفع
١٨. يقوم بإعداد الجداول الدراسية قبل بدء الدراسة بوقت كافٍ.	٣,٩٥	٠,٤٩	٢	مرتفع
١٦. يشرف على تنظيم الإمتحانات النهائية للقسم.	٣,٩٤	٠,٥٣	٣	مرتفع
٢٠. يهتم بتشكيل اللجان العلمية المتخصصة داخل القسم.	٣,٤١	٠,٥٨	٤	متوسط
١٩. ينظم العمل داخل القسم من خلال لجان فنية متخصصة.	٣,٣٨	٠,٥٩	٥	متوسط
١٢. يؤكد على دور مجلس القسم في تحديد الكتب والمراجع المرتبطة بخطط القسم.	٣,٣٣	٠,٥٩	٦	متوسط
١٤. ييسر فرص الحصول على الكتب والمراجع المختلفة للطلاب بالقسم.	٣,٣٢	٠,٥٧	٧	متوسط
١٣. يحفز الأعضاء على إستخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة في التدريس.	٣,٢٧	٠,٥٥	٨	متوسط
١٥. يقوم بالأشراف على المحاضرات والدروس العملية داخل القسم.	٣,١٧	٠,٥٨	٩	متوسط
التدريس والتعليم/الكلي	٣,٥٣	٠,٣٦		متوسط

بلغ المتوسط الحسابي لمجال التدريس والتعليم ٣,٥٣، ويشير إلى درجة فاعلية متوسطة في هذا المجال، وقد بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة (١٧) ، «يقوم بتوزيع الأعباء التدريسية بعدالة بين أعضاء هيئة التدريس» بمتوسط حسابي ٣,٩٧، ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (١٨) : «يقوم بإعداد الجداول الدراسية قبل بدء الدراسة بوقت كافٍ» بمتوسط حسابي ٣,٩٥، ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (١٦) : «يشرف على تنظيم الإمتحانات النهائية للقسم» بمتوسط حسابي ٣,٩٤ ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (٢٠) : «يهتم بتشكيل اللجان العلمية المتخصصة داخل القسم» بمتوسط حسابي ٣,٤١ وبدرجة فاعلية متوسطة. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة (١٥) : «يقوم بالأشراف على المحاضرات والدروس العملية داخل القسم» بمتوسط حسابي ٣,١٧ وبدرجة فاعلية متوسطة، جاءت قبلها الفقرة (١٣) : «يحفز الأعضاء على إستخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة في التدريس»، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة ٣,٢٧، وبدرجة فاعلية متوسطة.

- **المجال الثالث- الإداري والفني:**

الجدول (٨) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الإداري والفني.

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الاداري والفني

فقرات المجال الإداري والفني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
٣٢. يقوم بعرض طلبات (التعيين، الترقية، النقل الخ) المقدمة من الأعضاء على مجلس القسم.	٤,٠٤	٠,٥٠	١	مرتفع
٣١. يهتم بالإنشاءات والتجهيزات والمعامل التي يتطلبها القسم.	٤,٠٣	٠,٥٠	٢	مرتفع
٣٠. يحيط أعضاء القسم علماً بالمخاطبات الواردة إلى القسم .	٤,٠٠	٠,٥١	٣	مرتفع
٢٤. يحرص على إشتراك الأعضاء في أعمال الإمتحانات وتشكيل لجانه.	٣,٨٩	٠,٤٣	٤	مرتفع
٢٦. يسعى إلى حل المشكلات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس .	٣,٨٨	٠,٥٠	٥	مرتفع
٢٧. يحرص على تحقيق علاقات إنسانية طيبة بين أعضاء القسم.	٣,٨٣	٠,٤٦	٦	مرتفع
٢٣. يحرص على منح أعضاء هيئة التدريس إجازات التفرغ العلمي.	٣,٧٠	٠,٦٤	٧	مرتفع
٢٥. يحرص على إشتراك الأعضاء بالقسم في مناقشة التقرير السنوي لمجلس القسم.	٣,٥٠	٠,٥٧	٨	متوسط
٢٩. يتيح للأعضاء الفرصة للمناقشة في صنع القرارات الإدارية المرتبطة بالقسم وتعديلها.	٣,٣٤	٠,٧١	٩	متوسط
٢٨. يحرص على التنسيق والتعاون بين الأقسام العلمية داخل الكلية وخارجها في التعليم والبحث العلمي.	٣,٢٧	٠,٥٨	١٠	متوسط
٢٢. يهتم بتدريب أعضاء هيئة التدريس بالقسم.	٣,٢٣	٠,٦٤	١١	متوسط
٢١. يؤكد على تنظيم العمل والتنسيق بين مختلف التخصصات بالقسم.	٣,٢٢	٠,٤٧	١٢	متوسط
الاداري والفني/ الكلي	٣,٦٧	٠,٣٣		مرتفعة

بلغ المتوسط الحسابي للمجال الإداري والفني ٣,٦٧، ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة للأداء في هذا المجال، وقد بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة (٣٢) ، «يقوم بعرض طلبات (التعيين، الترقية، النقل الخ) المقدمة من الأعضاء على مجلس القسم» بمتوسط حسابي ٤,٠٤ ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة لأداء رؤساء الأقسام، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة (٣١) «يهتم بالإنشاءات والتجهيزات والمعامل التي يتطلبها القسم» بمتوسط حسابي ٤,٠٣ ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة (٣٠) ، «يحيط أعضاء القسم علماً بالمخاطبات الواردة إلى القسم» بمتوسط حسابي ٤,٠٠، ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة ايضاً، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة (٢٤) «يحرص على إشتراك الأعضاء في أعمال الإمتحانات وتشكيل لجانه» بمتوسط حسابي ٣,٨٩ ويشير إلى درجة فاعلية مرتفعة ايضاً، أما أدنى المتوسطات فقد كانت للفقرة (٢١) «يؤكد على تنظيم العمل والتنسيق بين مختلف التخصصات بالقسم» بمتوسط حسابي ٣,٢٢ وبدرجة فاعلية

متوسطة، جاءت قبلها الفقرة (٢٢) «يهتم بتدريب أعضاء هيئة التدريس بالقسم» حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة ٣,٢٣ وبدرجة فاعلية متوسطة.

- **المجال الرابع- البيئة وخدمة المجتمع:**

الجدول (٩) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال البيئة وخدمة المجتمع.

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال البيئة وخدمة المجتمع

فقرات مجال البيئة وخدمة المجتمع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
٣٣. يشجع أعضاء هيئة التدريس على تقديم الإستشارات المختلفة للمؤسسات الإنتاجية والخدمية بالمجتمع.	٣,١٧	٠,٥٩	١	متوسط
٣٤. يشجع الباحثين على إجراء البحوث العلمية المرتبطة بالبيئة ومشكلاتها.	٣,٠٤	٠,٦٥	٢	متوسط
٣٨. يشجع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في الأنشطة والندوات البيئية التي تعقدها الجامعة.	٢,٩٦	٠,٦٣	٣	متوسط
٣٥. يعمل على تضمين مقررات القسم بعض القضايا المعاصرة.	٢,٨٨	٠,٦٦	٤	متوسط
٣٦. يحرص على عقد مؤتمرات وندوات خاصة بقضايا البيئة.	٢,٨٦	٠,٧٤	٥	متوسط
٣٧. يحرص على تخصيص يوم للبيئة.	٢,٨٠	٠,٧٣	٦	متوسط
البيئة وخدمة المجتمع/الكلي	٢,٩٥	٠,٥٣		متوسط

بلغ المتوسط الحسابي لمجال البيئة وخدمة المجتمع ٢,٩٥، ويشير إلى درجة فاعلية متوسطة لأداء رؤساء الأقسام في هذا المجال، وقد بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة (٣٣)، «يشجع أعضاء هيئة التدريس على تقديم الإستشارات المختلفة للمؤسسات الإنتاجية والخدمية بالمجتمع» بمتوسط حسابي ٣,١٧ وبدرجة فاعلية متوسطة، ثم في المرتبة الثانية جاءت الفقرة (٣٤) «يشجع الباحثين على إجراء البحوث العلمية المرتبطة بالبيئة ومشكلاتها» بمتوسط حسابي ٣,٠٤ وبدرجة فاعلية متوسطة، أما المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة (٣٨) ، «يشجع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في الأنشطة والندوات البيئية التي تعقدها الجامعة» بمتوسط حسابي ٢,٩٦ وبدرجة فاعلية متوسطة، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة ٣٥. يعمل على تضمين مقررات القسم بعض القضايا المعاصرة. بمتوسط حسابي ٢,٨٨ وبدرجة فاعلية متوسطة، أما أدنى المتوسطات فقد كانت للفقرة (٣٧) «يحرص على تخصيص يوم للبيئة» بمتوسط حسابي ٢,٨ وبدرجة فاعلية متوسطة، جاءت قبلها الفقرة ٣٦. يحرص على عقد مؤتمرات وندوات خاصة بقضايا البيئة. حيث بلغ

المتوسط الحسابي لهذه الفقرة، ٢,٨٦ وبدرجة فاعلية متوسطة.

◄ السؤال الثاني: **هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤٠،٠٥) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية تُعزى للمتغيرات الآتية: الجنس، والرتبة الأكاديمية، ونوع الكليّة، والخبرة التعليمية؟**

- **أولاً- متغير الكلية:**

الجدول (١٠) يبين نتائج اختبار (ت) لفحص الفروق في المجالات والدرجة الكلية لفاعليّة أداء رؤساء الاقسام الأكاديمية حسب متغير الكلية.

الجدول (١٠)

نتائج اختبار (ت) لفحص الفروق في مجالات فاعليّة أداء رؤساء الاقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس حسب الكلية

	علمية		انسانية		قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
العمل والبحث العلمي	٣,١٦	٠,٥٠	٢,٩٠	٠,٢٨	٣,١٧	١١٣	٠,٠٠٢
التدريس والتعليم	٣,٥٦	٠,٣٨	٣,٤٧	٠,٣١	١,٢٣	١١٣	٠,٢٢٢
الإداري والفني	٣,٦٦	٠,٣٥	٣,٦٧	٠,٣٠	-٠,١٧	١١٣	٠,٨٦٢
البئية وخدمة المجتمع	٣,٠١	٠,٦٠	٢,٨٥	٠,٣٧	١,٥٢	١١٣	٠,١٣١
الدرجة الكلية	٣,٣٩	٠,٣٩	٣,٢٧	٠,٢٥	١,٧٥	١١٣	٠,٠٨٣

بينت النتائج في الجدول السابق، أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لفاعّلية الأداء، فقد بلغت قيمة ت (١,٧٥) وقد بلغ المتوسط الحسابي للكليات العلمية (٣,٣٩) وبلغ للكليات الانسانية (٣,٢٧) ، وظهر أن هناك فرقاً ذا دلالة إحصائية في متوسطات مجال العمل والبحث العلمي، فقد بلغت قيمة ت (٣,١٧) ، وتبين من المتوسطات الحسابية أن هذا الفرق كان لصالح رؤساء الأقسام في الكليات العلمية بمتوسط حسابي (٣,١٦) ، في حين بلغ للكليات الانسانية (٢,٩) . ولم يظهر أن هناك فروقاً ذات دلالات إحصائية في المجالات الأخرى.

- **ثانيا- متغير الجنس**:

الجدول (١١) يبين نتائج اختبار (ت) لفحص الفروق في المجالات، والدرجة الكلية لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية حسب متغير الجنس.

الجدول (١١)

نتائج اختبار (ت) لفحص الفروق في مجالات فاعليّة أداء رؤساء الاقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حسب الجنس

	ذكر		أنثى		قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
العمل والبحث العلمي	٣,١٤	٠,٤٩	٢,٩٥	٠,٣٣	٢,٢٠	١١٣	٠,٠٣٠
التدريس والتعليم	٣,٥٤	٠,٣٩	٣,٥٠	٠,٣٠	٠,٥٢	١١٣	٠,٦٠٥
الاداري والفني	٣,٧٠	٠,٣٥	٣,٥٩	٠,٢٩	١,٦١	١١٣	٠,١٠٩
البيئية وخدمة المجتمع	٣,٠٠	٠,٦٠	٢,٨٧	٠,٣٦	١,٢٣	١١٣	٠,٢١٩
الدرجة الكلية	٣,٣٩	٠,٣٨	٣,٢٧	٠,٢٧	١,٧١	١١٣	٠,٠٩٠

ظهر من النتائج في الجدول السابق انه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية، فقد بلغت قيمة ت (١,٧١) وقد بلغ المتوسط الحسابي للذكور (٣,٣٩) وبلغ للإناث (٣,٢٧) . أما بخصوص المجالات فقد ظهر أن هناك فرق ذا دلالة إحصائية في متوسطات العمل والبحث العلمي فقد بلغت قيمة ت (٢,٢) ، وتبين من المتوسطات الحسابية أن هذا الفرق كان لصالح الذكور بمتوسط حسابي (٣,١٤) في حين بلغ للإناث (٢,٩٥) ، وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بقية المجالات.

- **ثالثا- متغير الرتبة الأكاديمية**:

الجدول (١٢) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات والدرجة الكلية لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية حسب متغير الرتبة الأكاديمية.

الجدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حسب الرتبة الأكاديمية

	أستاذ		أستاذ مشارك		أستاذ مساعد	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمل والبحث العلمي	٣,٠٩	٠,٤٧	٣,١٨	٠,٤٤	٣,٠٠	٠,٤٤
التدريس والتعليم	٣,٥٣	٠,٣١	٣,٦٠	٠,٤١	٣,٤٩	٠,٣٤
الاداري والفني	٣,٦٠	٠,٢٥	٣,٦٨	٠,٤١	٣,٦٧	٠,٣٢
البئية وخدمة المجتمع	٢,٩٥	٠,٤٦	٢,٩٩	٠,٦٥	٢,٩٣	٠,٥٠
الدرجة الكلية	٣,٣٤	٠,٣٢	٣,٤١	٠,٤٠	٣,٣٢	٠,٣٤

يتبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً بسيطة في متوسطات المجالات والدرجة الكلية حسب متغير الرتبة الأكاديمية، فقد بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية ٣,٣٤ لوجهة نظر أعضاء هيئة التدريس من رتبة أستاذ مساعد، و ٣,٤١ لأعضاء هيئة التدريس من رتبة أستاذ مشارك، و ٣,٣٢ لأعضاء هيئة التدريس من رتبة أستاذ، ولفحص دلالة هذه الفروق فقد استخدم تحليل التباين الأحادي، والجدول (١٣) يبين النتائج.

الجدول (١٣)

تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في مجالات فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حسب الرتبة الأكاديمية

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
العمل والبحث العلمي	بين المجموعات	٠,٦٤	٢	٠,٣٢	١,٥٩	٠,٢٠٨
	داخل المجموعات	٢٢,٣١	١١٢	٠,٢٠		
	المجموع	٢٢,٩٥	١١٤			
التدريس والتعليم	بين المجموعات	٠,٢٨	٢	٠,١٤	١,٠٩	٠,٣٣٨
	داخل المجموعات	١٤,٣٦	١١٢	٠,١٣		
	المجموع	١٤,٦٤	١١٤			
الاداري والفني	بين المجموعات	٠,١٠	٢	٠,٠٥	٠,٤٣	٠,٦٤٩
	داخل المجموعات	١٢,٤٠	١١٢	٠,١١		
	المجموع	١٢,٤٩	١١٤			

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
البئية وخدمة المجتمع	بين المجموعات	٠,٠٩	٢	٠,٠٥	٠,١٦	٠,٨٥٤
	داخل المجموعات	٣٢,٤٦	١١٢	٠,٢٩		
	المجموع	٣٢,٥٥	١١٤			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,١٨	٢	٠,٠٩	٠,٧٢	٠,٤٨٨
	داخل المجموعات	١٣,٩١	١١٢	٠,١٢		
	المجموع	١٤,٠٩	١١٤			

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية والمجالات جميعها لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام حسب الرتبة الأكاديمية، ويعود ذلك إلى أن رئيس القسم في الغالب يعمل ضمن أسس وتعليمات وقوانين، وجزء كبير من أعماله هي أعمال روتينية، وهذا ما يفسر أن مجال البئية وخدمة المجتمع جاءت في المرتبة الأخيرة، حيث إنها ليست من أعمال رئيس القسم المباشرة، وكذلك مجال العمل والبحث العلمي، حيث إنها في الغالب من اختصاص عضو هيئة التدريس نفسه، أما التدريس والتعليم والأعمال الإدارية فهي من صلب عمله، ولذلك نجد أنها جاءت في المرتبتين الأولى والثانية.

- **رابعا- متغير الخبرة التعليمية:**

الجدول (١٤) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات والدرجة الكلية لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية حسب متغير الخبرة.

الجدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حسب سنوات الخبرة

	٥ سنوات فاقل		٦- ١٠ سنوات		١١ سنة فاكثر	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمل والبحث العلمي	٢,٩٦	٠,٥٣	٣,١١	٠,٤٥	٣,٠٨	٠,٤٢
التدريس والتعليم	٣,٥١	٠,٣٦	٣,٤٦	٠,٣٧	٣,٥٧	٠,٣٥
الاداري والفني	٣,٦٩	٠,٤٨	٣,٦٥	٠,٢٢	٣,٦٦	٠,٣٤
البئية وخدمة المجتمع	٢,٩٦	٠,٦٣	٢,٩٧	٠,٤٦	٢,٩٣	٠,٥٥
الدرجة الكلية	٣,٣٢	٠,٤٥	٣,٣٤	٠,٣١	٣,٣٦	٠,٣٤

يتبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً بسيطة في متوسطات المجالات والدرجة الكلية حسب متغير الخبرة، فقد بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية ٣,٣٢ لوجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة ٥ سنوات فأقل، و ٣,٣٤ لأعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة من ٦– ١٠ سنوات، و ٣,٣٦ لأعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة ١١ سنة فأكثر، ولفحص دلالة هذه الفروق، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي والجدول (١٥) يبين النتائج.

الجدول (١٥)

تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في مجالات فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حسب سنوات الخبرة

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
العمل والبحث العلمي	بين المجموعات	٠,٣٢	٢	٠,١٦	٠,٨٠	٠,٤٥٣
	داخل المجموعات	٢٢,٦٣	١١٢	٠,٢٠		
	المجموع	٢٢,٩٥	١١٤			
التدريس والتعليم	بين المجموعات	٠,٣٠	٢	٠,١٥	١,١٧	٠,٣١٥
	داخل المجموعات	١٤,٣٥	١١٢	٠,١٣		
	المجموع	١٤,٦٤	١١٤			
الاداري والفني	بين المجموعات	٠,٠٣	٢	٠,٠١	٠,١٢	٠,٨٨٣
	داخل المجموعات	١٢,٤٧	١١٢	٠,١١		
	المجموع	١٢,٤٩	١١٤			
البيئة وخدمة المجتمع	بين المجموعات	٠,٠٣	٢	٠,٠٢	٠,٠٦	٠,٩٤٤
	داخل المجموعات	٣٢,٥٢	١١٢	٠,٢٩		
	المجموع	٣٢,٥٥	١١٤			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,٠٢	٢	٠,٠١	٠,٠٧	٠,٩٣٤
	داخل المجموعات	١٤,٠٨	١١٢	٠,١٣		
	المجموع	١٤,٠٩	١١٤			

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الدرجة الكلية والمجالات جميعها لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام حسب خبرة عضو هيئة التدريس، ويشير ذلك إلى اتفاق أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرات المختلفة على درجات فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية.

مناقشة النتائج:

♦ مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: **ما درجة فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها؟**

بينت نتائج الدراسة بعد إجراء التحليل الإحصائي لاستجابات المبحوثين المتعلقة بهذا السؤال أن مستوى فاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها بشكل عام كان متوسطاً، إذ بلغ (٣,٣٥) درجة، وبانحراف معياري (٠,٦٢) . وجاء ترتيب مجالات فاعليّة الأداء على النحو الآتي: (المجال الإداري والفني، ومجال التدريس والتعليم، ومجال العمل والبحث العلمي، ومجال البيئة وخدمة المجتمع) ، وقد احتل المجال (الإداري والفني) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٧) وانحراف معياري (٠,٣٣) ، ويمكن تفسير هذه النتيجة المرتفعة نحو أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية إلى أن الأعمال الإدارية والفنية هي من صلب عمل رئيس القسم ومن واجبه الأول القيام بهذه الأعمال ومتابعتها، وإلى المستوى المرتفع من المساءلة والرقابة الذاتية لدى رؤساء الاقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية.

وجاء في المرتبة الثانية مجال (التدريس والتعليم) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٣)، وانحراف معياري (٠,٣٦) ، وقد تعود هذه النتيجة إلى أن رئيس القسم الأكاديمي في الجامعة يقوم بأداء المهام الموكلة إليه في مجال التدريس والتعليم ضمن الإمكانيات المتاحة التي توفرها الجامعة التي يعمل فيها، وإلى التجهيزات التي تتوافر في الغرف الصفية والمختبرات والمرافق الأخرى.

وحل مجال (العمل والبحث العلمي) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٠٧) ، وانحراف معياري (٠,٤٥) ، وتفسر هذه النتيجة إلى أن رئيس القسم الأكاديمي ليس مسؤول بشكل مباشر عن المشروعات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية، والتي يقع على عاتقها تقديم البحوث من أجل الترقية الأكاديمية، مما أدى إلى ضعف البحث العلمي في الجامعة مقابل المجالات الأخرى، كما أن ضعف نسبة الإنفاق على دعم البحث العلمي، وغياب سياسات عامة واستراتيجيات واضحة واتجاهات محددة للبحث العلمي قد لا تدخل في المهمّات الرئيسة أو الوصف الوظيفي لرئيس القسم الأكاديمي.

وجاء في المرتبة الأخيرة مجال (البيئة وخدمة المجتمع) بمتوسط حسابي (٢,٩٥) وانحراف معياري (٠,٣٥) ، وتفسر هذه النتيجة المتواضعة إلى أن مجال البيئة وخدمة

المجتمع ليست من أعمال رئيس القسم المباشرة، وأن الجامعة هي التي تتولى تقديم الخدمات من خلال تكليف الأشخاص، وبعض الوحدات الإدارية للقيام بهذا الدور ضمن إطارها في مجال خدمة البيئة والمجتمع.

♦ مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: **هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥ ≥ ∞) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية تُعزى لمتغيرات: الجنس، والرتبة الأكاديمية، ونوع الكليّة، والخبرة التعليمية؟**

أشارت النتائج إلى أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية كما يدركها أفراد العينة في مجال العمل والبحث العلمي تُعزى لمتغير الجنس، وأن الفرق لصالح الذكور، وبهذا تختلف النتيجة جزئياً مع دراسة (العمري ١٩٩٨) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس لأداء رؤساء الأقسام الأكاديمية. كما أن نتيجة هذه الدراسة تختلف مع ما جاءت به نتائج دراسة (حمد، ١٩٨٨) والتي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس بشكل عام في إدراك أفراد العينة لاحتياجات التطوير المهني لرؤساء الأقسام العلمية.

أشارت النتائج إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية، كما يدركها أفراد العينة في مجال العمل والبحث العلمي حسب الكلية، وأن الفروق لصالح رؤساء الأقسام في الكليات العلمية، ويعود ذلك إلى أن درجات الاهتمام في مجال العمل والبحث العلمي في الكليات العلمية أعلى منه لدى الكليات الإنسانية، وأن نتيجة هذه الدراسة تختلف جزئياً مع ما جاءت به نتائج دراسة (العمري، ١٩٩٨) ، والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية تُعزى إلى متغير نوع الكلية.

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية والمجالات جميعها لفاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية كما يدركها أفراد العينة حسب الرتبة الأكاديمية. ويعود ذلك إلى أن رئيس القسم في الغالب يعمل ضمن أسس وتعليمات وقوانين، وأن جزءاً من أعماله هي أعمال روتينية، وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع ما جاءت به نتائج دراسة (العمري، ١٩٩٨) ، والتي أشارت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية

بين متوسطات اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو أداء رؤسائهم الأكاديمية، وخاصة الفئة ذات الرتبة الأكاديمية (أستاذ) هي الأكثر إيجابية نحو أداء رؤساء الأقسام في مجال القدرات الإدارية.

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية والمجالات جميعها لفاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية كما يدركها أفراد العينة حسب متغير الخبرة التعليمية لدى عضو هيئة التدريس، ويرى الباحث أن هذا عائد إلى اتفاق أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرات المختلفة على درجات فاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية. وتختلف هذه النتيجة مع ما جاءت به نتائج دراسة (العمري، ١٩٩٨) ، والتي اشارت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو أداء رؤساء أقسامهم الأكاديمية، تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة إنجبرستون (Engbraston,1987) التي أشار فيها إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين السلوك القيادي لرؤساء الأقسام العلمية تُعزى لعدد سنوات الخبرة، والتقت نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (حمد، ١٩٨٨) ، والتي أشارت بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك أفراد العينة لاحتياجات التطوير المهني لرؤساء الأقسام العلمية.

التوصيات:

في ضوء ما تقدم من مناقشة ونتائج توصي الدراسة بما يأتي:

١. أن تحافظ الجامعة وتعزز من المستوى الإيجابي الذي ظهر في نتائج الدراسة لفاعلية أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في المجال الإداري والفني من خلال توخي الجامعة لنقاط القوة في الأداء، ومعالجة أسباب القصور والضعف– إن وجدت– لتلافيها مستقبلاً.

٢. العمل من طرف إدارة الجامعة ومجالس الكليات على توضيح المهمّات الرئيسة لرئيس القسم الأكاديمي، وتحديد صلاحياته وواجباته بشكل دقيق.

٣. عقد ورش عمل ودورات تدريبية في مجال إدارة الأقسام الأكاديمية تتناول أهمية دور رئيس القسم في تنمية البيئة وخدمة المجتمع، وتطوير البحث العلمي من خلال وضع تعليمات واضحة من قبل إدارة الجامعة لمساعدتهم في الوصول إلى درجة عالية من الفاعليّة في الأداء لهذا الدور الريادي.

٤. إجراء المزيد من الدراسات عن درجة أداء رؤساء الأقسام لوظائفهم ومسؤولياتهم، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات المرتبطة باهداف المؤسسة الأكاديمية.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أخو ارشيدة، عالية بنت خلف (٢٠٠٦) المسائلة والفاعلية في الادارة التربوية، عمان، دار مكتبة الحامد، ص ٧٩.

٢. جون، ب، بينت (١٩٩٢) ادارة القسم الأكاديمي: حالات وتعليقات، تقديم. توماس. أ. ايمينت. تعريب جابر عبدالحميد جابر، صلاح عبدالخالق عبد الجواد، القاهرة، دار النهضة العربية، ص ٢٦ من المقدمة الانجليزية.

٣. حمد، محمد حرب (١٩٨٨)، الادوار الإدارية واحتياجات التطوير المهني لرؤساء الأقسام العلمية في كليات المجتمع في الأردن، دراسة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

٤. الحوامدة، نضال وفهمي الفهداوي، (٢٠٠٢)، أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة مؤتة، مجلد (١٧) ، عدد (٢) ص ١٦٥- ٢٠٠.

٥. الدرة، عبدالباري إبراهيم (٢٠٠٣) ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

٦. الربيق، محمد بن إبراهيم محمد (٢٠٠٤) ، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء للقيادات الامنية، رسالة ماجستير غير منشورة، اكاديمية الأمير نايف للعلوم الامنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

٧. السيد، هدى ومصطفى اميمة حلمي (٢٠٠٢) الاحتياجات التدريبية لرؤساء الاقسام الاكاديمية بالجامعات المصرية بالتطبيق على جامعة طنطا في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة، مجلة التربية، السنة الخامسة، العدد السابع، القاهرة ص ٢٠٤- ٢٠٥.

٨. شيحة، عبد المجيد عبدالتواب (١٩٩٤) كفاءة رئيس القسم الأكاديمي: دراسة لأراء أعضاء هيئة التدريس بجامعة قطر، حولية كلية التربية- جامعة قطر- العدد ١١، ص ١٧- ٤٤.

٩. الطراونه، سليمان محمد (١٩٩٩) ، الانماط القيادية لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، دراسة غير منشورة، جامعة بغداد.

١٠. الطراونه، محمد احمد (٢٠٠١) ، إدارة الوقت والأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مقارنة، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ١٧ (١) ص ٦٣– ٩٥.

١١. عاشور، احمد صقر (١٩٨٩) ، السلوك الإنساني في المنظمات، بيروت: الدار الجامعية.

١٢. عروبة، رشيد (١٩٩٠) ، تقييم أداء الأقسام العلمية في التعليم العالي، دراسة ميدانية في هيئة المعاهد الفنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد.

١٣. العمري، بسام (١٩٩٨) ، اتجاهات اعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية نحو أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية، مجلة دراسات، المجلد ٢٥ العدد الثاني، ص ٢٥٥– ٢٧٢.

١٤. العمري، خالد (١٩٩٢) السلوك القيادي لمدير المدرسة وعلاقته بثقة المعلم بالمدير وبفاعلية المدير وجهة نظر المعلمين، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والإجتماعية (٨) ص ١٧٤.

١٥. كعكي، سهام محمد صالح (٢٠٠٥) الاثراء الوظيفي لمهام الهيئة الادارية باقسام كاليات البنات التربوية في المملكة العربية السعودية،مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (٦) العدد (٢) .

١٦. كريم، محمد احمد (١٩٩٠) ، تحليل الدور الوظيفي لعمدا ورؤساء مجالس الاقسام بجامعة الاسكندرية كما يدركه اعضاء هيئة التدريس، دراسات تربوية، المجلد الخامس، الجزء ٢٧، القاهرة، رابطة التربية الحديثة، ص ٥٤– ٧٤.

١٧. محجوب، بسمان فيصل (٢٠٠٣) ، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية: دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

١٨. المنيف، ابراهيم عبدالله (١٩٨٣) الادارة: المفاهيم– الأسس– المهام، الرياض، دار العلوم للطباعة والنشر، ص ٣٥٠.

١٩. وزارة التعليم العالي (١٩٨٨) ، قانون التعليم العالي المؤقت رقم ٢٧ لسنة ١٩٨٨، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

ثانياً- المراجع الاجنبية:

1. *Anderson, K. J. (1977) . In Defense Departments, in Academic Department, Dean Mc Henry and Associates, Joosey Bass- publishers, San Francisco,1.*
2. *Bop, S. (1984) Perceptions and Exceptions of the Selected Rural Two- year colleges As Seen by Faculty and Governing Board Members. Dissertation Abstracts International. Vol. 45, no. 3.*
3. *Craw ford, Anna lee. (1983) . Skills perceived to lead to success in Higher Education Management, paper presented at the Annual Meeting on the American Educational Research Association, Montreal, Canada, U.S Louisiana, ERDS.*
4. *Engbreston, charles, (1987) . An Analysis of leadership Behavior of Division chair persons In Wyoming community college, Dissertation Abstracts International, vol 97, no. 9*
5. *Gmelch, W & Parkey, F. (1999) Becoming a Department Chair: Negotiating the Transition from Scolar Administrator, (Eric, ED 430493) .*
6. *Hancock, N. A and Hellawell, D. E (2001) . Education: Role of the Academic Middle Manager in Higher between Hierarchical control and collegiality, Research papers Education vol.16, no.2,*
7. *Marten, N. (2001) , the roles and responsibilities of heads and chair persons in schools of education as perceived by Deans, journal of education, vol. 112, no. 2, p. 168.*
8. *Miller, M. (1999) , The Department chair as speaker of the House: shared Authority in the community college Department, Journal of Research and practice, vol.23, p.739.*
9. *Moses, I. (1985) . The role of the head Department in the pursuit of Excellence. Higher Education, 43: 464.*
10. *Nadler, D. A. and Tushman, M.t. (1980) . A model for diagnosing organizational behavior, organizational Dynamics, (2) , 235- 251.*
11. *Rita, w. college (1986) Administrators Hand book, Boston, Allyn and Bacon, Inc. p. 30.*
12. *Seagren, Allan T. et al. (1986) . perception of chair persons and faculty concerning Roles, Research Report, U.s. Nebraska, ERDS.*
13. *Tucker, Allan T., et al. (1984) . chairing the academic Department, American council on Education, Mc Millan publishing co., Newyork, XIII- XV.*
14. *Wanger, I. John, A. and Hollenbeck, J.R (1992) . Organizational behavior, Englewood cliffs, New Jersey: Prentic Hell. Inc.*

بسم الله الرحمن الرحيم

الزميل الفاضل/ الزميلة الفاضلة

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرّف على فاعليّة أداء رؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، باعتبارهم العنصر الفعّال في تجويد العملية التعليمية. الرجاء منكم قراءة كل فقرة من فقرات الإستبيان بدقة وإبداء الرأي بوضع علامة

(√) تحت الإستجابة التي تتفق مع رأيكم.

شاكراً ومقدراً لكم تعاونكم الصادق

بيانات عامة

الكلية: أ- علمية ب- إنسانية

الجنس: أ- ذكر ب- أنثى

الرتبة الأكاديمية: أ- أستاذ ب- أستاذ مشارك جـ- أستاذ مساعد

الخبرة التعليمية: أ- ٥ سنوات فأقل ب- ٦- ١٠ سنوات جـ- ١١ سنة فأكثر

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
المجال الاول: العمل والبحث العلمي						
١	يهتم بالسياسة العامة للبحث العلمي بالقسم.					
٢	يعمل على وضع خطة مستقبلية للبحوث العلمية وتوزيع الإشراف عليها.					
٣	يؤكد على أهمية إشتراك الأعضاء بالقسم في المؤتمرات العلمية داخل الجامعة وخارجها.					
٤	يتابع تنفيذ السياسة العامة للتعليم والبحوث العلمية بالقسم.					
٥	يشجع أعضاء هيئة التدريس بالقسم على العمل بروح الفريق.					

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
٦	يحرص على تعريف الأعضاء بالأساليب الجديدة في مجال التنظيم الإداري.					
٧	يحرص على عقد مؤتمر علمي متخصص للقسم.					
٨	يحفز الأعضاء على التنمية المهنية المستمرة.					
٩	يهتم بعقد السيمينارات للأبحاث والدراسات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات العلمية.					
١٠	يحرص على حضور السيمينارات التي يعقدها القسم.					
١١	يشجع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في المشروعات البحثية الخاصة بتطوير العملية التعليمية.					
المجال الثاني: التدريس والتعليم						
١٢	يؤكد على دور مجلس القسم في تحديد الكتب والمراجع المرتبطة بخطط القسم.					
١٣	يحفز الأعضاء على إستخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة في التدريس.					
١٤	ييسر فرص الحصول على الكتب والمراجع المختلفة للطلاب بالقسم.					
١٥	يقوم بالأشراف على المحاضرات والدروس العملية داخل القسم.					
١٦	يشرف على تنظيم الإمتحانات النهائية للقسم.					
١٧	يقوم بتوزيع الأعباء التدريسية بعدالة بين أعضاء هيئة التدريس.					
١٨	يقوم بإعداد الجداول الدراسية قبل بدء الدراسة بوقت كافٍ.					
١٩	ينظِم العمل داخل القسم من خلال لجان فنية متخصصة.					
٢٠	يهتم بتشكيل اللجان العلمية المتخصصة داخل القسم.					
المجال الثالث: الاداري والفني						
٢١	يؤكد على تنظيم العمل والتنسيق بين مختلف التخصصات بالقسم.					
٢٢	يهتم بتدريب أعضاء هيئة التدريس بالقسم.					
٢٣	يحرص على منح أعضاء هيئة التدريس إجازات التفرغ العلمي.					

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
٢٤	يحرص على إشتراك الأعضاء في أعمال الإمتحانات وتشكيل لجانه.					
٢٥	يحرص على إشتراك الأعضاء بالقسم في مناقشة التقرير السنوي لمجلس القسم.					
٢٦	يسعى إلى حل المشكلات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس .					
٢٧	يحرص على تحقيق علاقات إنسانية طيبة بين أعضاء القسم.					
٢٨	يحرص على التنسيق والتعاون بين الأقسام العلمية داخل الكلية وخارجها في التعليم والبحث العلمي.					
٢٩	يتيح للأعضاء الفرصة للمناقشة في صنع القرارات الإدارية المرتبطة بالقسم وتعديلها.					
٣٠	يحيط أعضاء القسم علماً بالمخاطبات الواردة إلى القسم .					
٣١	يهتم بالإنشاءات والتجهيزات والمعامل التي يتطلبها القسم.					
٣٢	يقوم بعرض طلبات (التعيين ،الترقية ،النقل ....الخ) المقدمة من الأعضاء على مجلس القسم.					
المجال الرابع: البيئة وخدمة المجتمع						
٣٣	يشجع أعضاء هيئة التدريس على تقديم الإستشارات المختلفة للمؤسسات الإنتاجية والخدمية بالمجتمع.					
٣٤	يشجع الباحثين على إجراء البحوث العلمية المرتبطة بالبيئة ومشكلاتها.					
٣٥	يعمل على تضمين مقررات القسم بعض القضايا المعاصرة.					
٣٦	يحرص على عقد مؤتمرات وندوات خاصة بقضايا البيئة.					
٣٧	يحرص على تخصيص يوم للبيئة.					
٣٨	يشجع أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في الأنشطة والندوات البيئية التي تعقدها الجامعة.					

واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة

د. إسماعيل موسى رومي*

د. علي محمود صلاح**

* أستاذ مساعد/ كلية العلوم الإدارية والمعلوماتيه/ جامعة بوليتكنك/ فلسطين.

** أستاذ مساعد في برنامج التكنولوجيا والمعلومات التطبيقية/ مركز يطا الدراسي/ فرع الخليل/ جامعة القدس المفتوحة.

ملخص:

يُعدُّ نجاح نظم المعلومات وفعاليتها من الأمور الجوهرية، لما له من أثر كبير على نجاح المؤسسات. وتُعدُّ جامعة القدس المفتوحة من المؤسسات التي تعتمد في عملها على نظم معلومات متنوعة؛ ومن أبرز هذه النظم: نظام معلومات القبول والتسجيل، ونظام معلومات الشؤون الطلابية، ونظام معلومات الموارد البشرية، ونظام معلومات اللوازم، إضافة إلى نظام المعلومات الذي يُعنى بالجوانب الأكاديمية، وغيرها. لهذا فإن الهدف الأساسي لهذه الدراسة قياس مدى فعالية نظم المعلومات المستخدمة في الجامعة المفتوحة.

ولتحقيق ذلك، فقد استخدم نموذج ديلون ومكلين، والأداة المستخدمة مع هذا النموذج لقياس فعالية نظم المعلومات، والتي تتم من خلال قياس فعالية الأبعاد المختلفة لنظم المعلومات؛ وتشمل جودة نظام المعلومات، وجودة المعلومات، وجودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات، والاستخدام، ورضا المستخدم، والمنافع النهائية المتحققة من نظام المعلومات. وجمعت البيانات من ٨٧ مفردة؛ تشمل رئيس الجامعة ومعاونيه، ورؤساء المناطق والمراكز التعليمية، ورؤساء الدوائر الإدارية والأكاديمية في الجامعة في أرجاء الضفة الغربية كافة.

وكان من أبرز النتائج التي توصل إليها الباحثان أن هناك اعتمادية عالية على نظم المعلومات في الجامعة؛ حيث تجاوزت درجة الاعتمادية ٩٠٪، وكانت فعالية نظم المعلومات عالية في الجامعة، حيث كانت اتجاهات المستقصى منهم إيجابية بدرجة كبيرة تجاه الأبعاد المختلفة لنظم المعلومات.

Abstract:

Information Systems (IS) effectiveness is considered to be critical in the field of Information Systems, because of its impact on organizations' success. Different managerial and academic departments at Al- Quds Open University (QOU) achieve their work using different types of information systems; such as admission IS, Registration IS, Students affair IS, HRM IS, Procurement IS, in addition to the academic portal that used to achieve different academic duties. Therefore the main objective of this study is to provide a further insight into IS effectiveness and test this effectiveness at Al Quds Open University.

This study uses the Delone and Mclean model and its instrument to measure the information systems dimensions which include six constructs mainly system quality, information quality, service quality, system usefulness, user satisfaction, and net benefits. All QOU branches and centers have been investigated in the West Bank- Palestine (87) surveys were collected from the QOU president, vice- President, heads of QOU branches and centers, and heads of managerial and academic department.

The main results of the study offer a good explanation of IS effectiveness in QOU, where the IS dependency exceeds 90% in all departments. In addition, the results of the IS effectiveness dimensions show high effectiveness of the information systems used in the university; where there is a high positive impression of the respondents towards information systems quality, information quality, service quality, IS use, user satisfaction, and net benefits were achieved.

مقدمة:

يعدُّ نجاح نظم المعلومات وفعاليتها من الأمور الجوهرية (Delone and Mclean, 2003, 2008; Chang and King, 2005; Seddon, 1999) لما له من أثر كبير على نجاح المؤسسات. لهذا لم تعد المسألة فيما إذا كانت المؤسسات تستخدم نظم المعلومات أو لا، وإنما في مدى الفائدة والفعالية التي يمكن تحقيقها من هذا الاستخدام.

ويعدُّ موضوع تقويم فعالية نظم المعلومات من أهم الموضوعات في هذا المجال (Myers, 2003)، حيث إن هناك ضرورة ملحة في المؤسسات لإجراء التقويم لفعالية نظم المعلومات حتى تتمكن من الوصول إلى النجاح المطلوب في الأداء (Delone and Mclean, 2003, 2008)، وقد لقي هذا الموضوع اهتماماً كبيراً من الباحثين والمديرين المعنيين بتقويم أنظمة المعلومات وتطويرها (Brown, 2005). لكن تعدد وجهات نظر الباحثين المهتمين في هذا المجال لم يساعد على ظهور طريقة محددة لاختبار فعالية نظم المعلومات.

لهذا فإن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو التعمق في أبعاد فعالية نظم المعلومات، وقياسها في جامعة القدس المفتوحة، **وسوف تركز الدراسة على التساؤلات الآتية**:

- ما أبعاد فعالية نظم المعلومات؟
- كيف يمكن قياس أبعاد فعالية نظم المعلومات؟
- ما مدى فعالية نظم المعلومات المستخدمة في جامعة القدس المفتوحة؟

للإجابة على هذه التساؤلات سوف تتعمق الدراسة الحالية في دراسة النماذج المختلفة المتعلقة بفعالية نظم المعلومات، ومن ثم اختبار مدى صلاحية هذه النماذج لقياس فعالية نظم المعلومات، وتقديم وصف لفعالية نظم المعلومات في جامعة القدس المفتوحة.

الإطار النظري:

٢ـ ١ نظم المعلومات في جامعة القدس المفتوحة:

يمكن تعريف نظم المعلومات بأنها مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها (أجهزة الحاسوب، والبرمجيات، وشبكات الحاسوب، والأفراد) لتجميع البيانات ومعالجتها وتخزينها، وإنتاج المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، بالشكل والحجم

المناسبين، وتوزيعها على الجهات المعنية في المؤسسة لتحقيق الفائدة المرجوة منها (Mcleod and Schell, 2004; Laudon and Laudon, 2004) .

وتتوزع نظم المعلومات في جامعة القدس المفتوحة على مختلف الأقسام والوحدات الإدارية (QOU Portal, 2011) على النحو الأتي:

- **نظام معلومات القبول والتسجيل والامتحانات:**

يساعد هذا النظام في تنفيذ الأعمال المطلوبة من دائرة القبول والتسجيل والامتحانات، والمتمثلة في استقبال طلبات الالتحاق للدارسين وتسجيلهم ومتابعة قضاياهم منذ استلام طلبات الالتحاق عبر الانترنت، مروراً بمتابعة الامتحانات والعلامات حتى التخرج في الجامعة.

- **نظام معلومات الشؤون الطلابية:**

هو نظام معلومات لمساعدة دائرة الشؤون الطلابية في الاهتمام بالدارسين، وتوفير الأجواء التعليمية المناسبة ضمن متطلبات الجودة، وتنمية المواهب والطاقات لدى الدارسين، إضافة إلى معالجة مشكلات الدارسين، وتمكينهم من تنفيذ النشاطات المختلفة، ومتابعة المساعدات والمنح والقروض الدراسية، ومتابعة تطبيق النظام وآليات الضبط الطلابي المختلفة.

- **نظام معلومات الموارد البشرية:**

هو نظام معلومات يساعد دائرة الموارد البشرية في الجامعة في المهمات المنوطة بهذه الدائرة، والمتمثلة في مهمات التخطيط للموارد البشرية، وتزويد الجامعة بالموارد البشرية المؤهلة، وتدريب العاملين وتطويرهم، وإعداد الرواتب والأجور والتأمينات الصحية وغيرها من المهمات.

- **نظام معلومات اللوازم والمشتريات:**

يساعد نظام المعلومات في هذه الدائرة في توفير احتياجات الجامعة كافة، وشراء كل ما يلزم، وطباعة المقررات الدراسية وتخزينها وتوزيعها على المناطق والمراكز الدراسية في الجامعة كافة.

وقد استحدثت نظم معلومات للعديد من الدوائر، من أبرزها دائرة العلاقات العامة، ودائرة المكتبات، ودائرة التخطيط، ودائرة البحث العلمي والدراسات العليا، ودائرة المناهج والمقررات الدراسية، ودائرة الجودة. وتهدف الجامعة إلى الوصول إلى مرحلة تكون فيها كافة أعمال الجامعة وأنشطتها كافة مستندة إلى نظم معلومات كفية وناجعة.

٢ـ ٢ أهمية نظم المعلومات لمتخذي القرار:

بينت دراسات (Alter, 1999, 2002, 2004, 2005) أن أهمية نظم المعلومات تأتي على مستويات عدة تتمثل في أنظمة العمل، والمؤسسة، وبيئة الأعمال كلها، والفقرات الآتية تبين أهمية نظم المعلومات ضمن هذه المستويات.

- **أولاً: دور نظم المعلومات في أنظمة العمل:**

بين (Alter, 1999, 2002, 20z04, 2005) أن نظم المعلومات تؤثر على أنظمة العمل في المؤسسات لأنها تزويدها بالمعلومات اللازمة لتنفيذ الأعمال المطلوبة وإنجازها، وتنميط هذه الأعمال وأتمتتها، ويضيف بأن نظم المعلومات تؤثر على أنظمة العمل مجتمعة؛ لأنها تدعم المشاركة في المعلومات بين أنظمة عمل عدة، إضافة إلى تنسيق العمل فيما بينها، وتحقيق التكامل في العمل في هذه الأنظمة. ويضيف أنه كلَّما زاد الاعتماد على نظم المعلومات في تنفيذ أنظمة العمل، كلَّما زادت أتمتة العمل، وبالتالي أصبح الاعتماد على نظم المعلومات أكبر إلى أن يصبح نظام المعلومات هو نفسه نظام العمل، وبالتالي يصبح العمل معتمداً اعتماداً تاماً على نظام المعلومات.

- **ثانياً: أثر نظم المعلومات على المؤسسة كلها:**

بين (Quinn and Cameron, 1988, 1999, 2006) أن المؤسسة المتوازنة هي التي لديها المقدرة على تحسين الأداء والإنتاجية، ووضوح الأهداف، والثبات، والمشاركة، والالتزام، والأخلاق، والإبداع، والنمو، وفيما يتعلق بتأثير نظم المعلومات على المؤسسة، فقد بين (Martin et al, 2005) أن نظم المعلومات تؤثر على الميزة التنافسية للمؤسسة من التحسين المستمر للإنتاج، والدعم اللازم لعمليات التسويق، وتخفيض التكاليف، وتخفيض المستويات الإدارية في المؤسسات، والمرونة في الإنتاج، وتقديم الخدمات بالتوجه نحو الزبائن لتحديد متطلباتهم بدقة.

- **ثالثاً: أثر نظم المعلومات على بيئة الأعمال:**

بين (Martin et al, 2005) أن نظم المعلومات تؤثر على القطاعات المختلفة بعامة، ويأتي أثر نظم المعلومات بارزاً من التأثير على شكل المنتجات والخدمات وطبيعتها، ومرونة التطوير وسهولته، وكذلك زيادة المجال الجغرافي للأسواق التي تعمل فيها المؤسسات، والتوصل إلى أشكال جديدة من الأعمال والمنتجات والخدمات.

وبين (Daud and Kamsin, 2006) بأن ظروف السوق والمنافسة الدولية زادت من أهمية نظم المعلومات في المؤسسات، التي بدورها تضيف مزايا استراتيجية للمؤسسات مثل: الاستجابة السريعة، وتحسين المنتجات والخدمات، وزيادة الكفاءة والفعالية في العمل.

ويضيف (Pasini, 2006) أن نظم المعلومات تؤدي إلى زيادة كفاءة التنسيق بين الفروع في المؤسسة، وبين المؤسسات المختلفة، وتساعد على زيادة عمليات التعاون بين مختلف المؤسسات، وزيادة التفاعل بين مختلف الأطراف في المؤسسة.

٢ـ ٣ نماذج فعالية نظم المعلومات:

يعدُّ (Mclean, 1973) من أوائل الذين اهتموا بفعالية نظم المعلومات، التي بدورها تركز على المتطلبات الوظيفية لنظم المعلومات، مثل عدد المهمات التي يمكن للنظام إنجازها في فترة محددة من الزمن، أما (Locus, 1972) ، فقد بين ضرورة اشتراك المستخدم النهائي في عملية تقويم فعالية نظم المعلومات.

ولضمان نجاح عملية التقويم فقد بينت العديد من الدراسات (Blenkinsop and Burns, 1992; Eccles, 1991) أن نظام التقويم المستخدم يجب أن يكون مفهوماً، سهل التطبيق، وأن يكون مشتقاً من احتياجات المستخدم النهائي، وبإمكانه التنبؤ بالسلوك. وهناك بعض الدراسات (Lapalme and Alter, 1994) ترى بأن هناك حاجة أيضاً لقياس مدى القيمة التي تضيفها نظم المعلومات للمؤسسة، ومدى مساهمتها في تحقيق الفعالية للمؤسسة كلها.

ويعدُّ نموذج (D&M) الذي توصل إليه (Delone and Mclean, 1992, 2002, 2003, 2008) من أكثر النماذج شهرة وتطبيقاً، لأنه قدم إطاراً يمكن من خلاله تطبيق النظريات الخاصة بتقويم فعالية نظم المعلومات ونجاحها (Seen et al, 2006).

وقد بين (Delone and Mclean, 1992) أن المعلومات باعتبارها الناتج من نظم المعلومات يمكن قياسها من مستويات عدة تتمثل في المستوى الفني، ومستوى المعاني، ومستوى الفعالية، وقد استُخدم تعريف كل من (Shannon, 1948; Mason, 1978) للجانب الفني للنظام المُنتج للمعلومات والمتمثل بالدقة والفعالية، أما جانب المعاني فيتمثل بمدى نجاح المعلومات في تقديم المعاني والمفاهيم المطلوبة، في حين تختص الفعالية بمدى تأثير المعلومات على المستفيد منها.

واستنادا إلى هذه التعريفات عمل (Delone and Mclean, 1992, 2002, 2003, 2008) على توزيع المستويات الثلاثة المذكورة إلى ستة تصنيفات، يمكن تطبيقها على نظم المعلومات، **حيث تمثلت في ما يأتي**:

♦ جودة النظام: تعود جودة النظام إلى خصائص نظام المعلومات نفسه، وتشمل مرونة النظام، وتكامل النظام، وزمن الاستجابة، وإدراك توقع المستخدم، والثقة بالنظام، وسهولة الاستخدام، وسهولة التعلم، والفوائد المتحققة من النظام.

- جودة المعلومات: وتعود إلى مقاييس المعلومات والبيانات المستخدمة وخصائصها مثل: الدقة، والثقة، والاكتمالية، والإيجاز، والصلة بالموضوع، وأن تكون مفهومة، وذات معنى، وحديثة، وقابلة للمقارنة، وذات شكل مناسب.
- الاستخدام: ويشير إلى مدى استخدام النتائج التي يقدمها نظام المعلومات للمستخدم النهائي.
- رضا المستخدم: ويشير إلى مدى استجابة المستخدم للاستخدام الفعال لنظام المعلومات.
- الانطباع الشخصي: وهي مدى تأثير المعلومات على سلوك وانطباع المستخدم.
- الانطباع المؤسسي: ويشير إلى أثر نظام المعلومات على أداء المنظمة بعامة.

ويضيف (Delone, and Mclean, 2002) أنه لا بد من التنبه إلى تقليل عدد المقاييس المستخدمة في قياس فعالية نظم المعلومات حيثما أمكن ذلك، للتوصل إلى عملية تقويم ناجحة وخالية من التعقيد، وأنه بسبب زيادة تركيز الاهتمام على المنتج النهائي لنظم المعلومات، فقد أضيفت جودة خدمات نظام المعلومات؛ وهي مجموعة الخصائص المتعلقة بالخدمات التي يقدمها نظام المعلومات، وبسبب تعدي أثر النظام للمستخدم نفسه (مثل مجموعات العمل، والصناعة، والعملاء، ...الخ)، ونظراً لكثرة هذه الأبعاد وصعوبة تحديدها في نموذج واحد فقد اُستبدلت جميعها ببعد واحد جديد هو الفوائد النهائية؛ التي تمثل أثر نظام المعلومات المستخدم للجهة المستفيدة.

شكل (١) :

نموذج D&M (٢٠٠٣)

جودة النظام
جودة المعلومات
جودة الخدمة
الاستخدام
رضا المستخدم
المنافع النهائية

المصدر: (Delone and Mclean, 2003, p. 24)

وتوصل (Delone and Mclean, 2003, 2008) إلى نموذج فعالية نظم المعلومات D&M (شكل ١) ، وبّينا أن للجودة ثلاثة أبعاد تتمثل في جودة المعلومات، وجودة النظام، و جودة الخدمات، بحيث يجب قياس كل واحدة منها بشكل منفصل، وذلك لأن لها تأثيراً كبيراً على الاستخدام ورضا المستخدم، واقترحا مجموعة من المقاييس التي يمكن استخدامها في قياس النموذج، ولكنهما تركا المجال مفتوحاً أمام تعديل هذه المقاييس حسب مقتضيات الضرورة.

ويتميز نموذج (D&M) بتقسيمه للمقاييس المستخدمة إلى ست مجموعات، وتبيانه للعلاقات السببية بين المجموعات المختلفة، وأنه يأخذ بعين الاعتبار توجهات المستفيدين من النظام كافة، وإمكانية استخدام النموذج في الدراسات التطبيقية والنظرية على حد سواء، إضافة إلى أن النموذج قد لاقى قبولاً واسعاً في أوساط مؤسسات نظم المعلومات (Roldan et al, 2003) .

لهذا استخدمت الدراسة الحالية هذا النموذج بأبعاده المختلفة، وذلك للأسباب الآتية:

١. يقدم النموذج إطاراً يمكن من خلاله تطبيق النظريات الخاصة بتقويم فعالية نظم المعلومات ونجاحها (Seen et al, 2006) .

١. يستخدم النموذج مجموعة من الأبعاد التي تصف فعالية نظم المعلومات في المنظمات بشكل دقيق.

٢. يأخذ النموذج بعين الاعتبار توجهات المستفيدين من نظام المعلومات كافة.

٣. أداة قياس فعالية نظم المعلومات المصممة مع هذا النموذج تتصف بما يأتي:

- تقسم المقاييس المستخدمة إلى ست مجموعات، مما يساعد على سهولة القياس وزيادة الثقة في النتائج التي يمكن التوصل إليها.
- مرونة الأداة لتتلاءم مع أوضاع المؤسسات التي تُستقصى.
- تعدُّ أداة موضوعية وبإمكانها تقديم الوصف الكامل لأبعاد فعالية نظم المعلومات.
- استخدام الأداة لمقياس لكرت الدرجي يساعد في إجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة كالارتباط والانحدار وغيرها.

٢ـ ٤ قياس أبعاد فعالية نظم المعلومات:

يتضح من نموذج (D&M) الذي توصل إليه ديلون ومكلين (Delone and Mclean, 1992, 2002, 2003, 2008) أن نجاح نظم المعلومات وفعاليتها يعدُّ تركيباً متعدد الأبعاد،

يحوي علاقات سببية متبادلة، يجب قياسها للحصول على النتائج الصحيحة، وهذه الأبعاد تشمل جودة نظام المعلومات، وجودة المعلومات، وجودة خدمات نظام المعلومات، والاستخدام، ورضا المستخدم، والمنافع النهائية.

ولقياس هذه الأبعاد، استند (Delone and Mclean, 2002, 2003, 2008) إلى الدراسة التي أصدراها عام ١٩٩٢. فقد عرضا في هذه الدراسة الدراسات السابقة والمقاييس التي اُستخدمت لقياس جودة نظام المعلومات، وكان من أبرز هذه الدراسات والمقاييس تلك التي استخدمتها دراسة (Baily and Pearson, 1983) ؛ حيث استخدمت مرونة النظام، وتكامل النظام، وزمن الاستجابة. أما دراسة (Barti and Huff, 1985) ، فقد استخدمت توقعات المستخدم النهائي. ودراسة (Belardo et al, 1982) استخدمت الثقة بالنظام، وزمن الاستجابة، وسهولة الاستخدام، وسهولة التعلم. أما دراسة (Conklin et al, 1982) ، فقد استخدمت زمن الاستجابة. في حين استخدمت دراسة (Franz and Robey, 1986) الفوائد المتوقعة. واستخدمت دراسة (Goslar, 1986) فوائد نظام دعم القرارات. ودراسة (Hiltz and Turoff, 1981) استخدمت فوائد النظام في وظائف محددة، في حين استخدمت دراسة (Srinivansan, 1985) زمن الاستجابة، والثقة بالنظام، والقابلية للوصول والمعالجة كمقاييس لجودة النظام.

ويضيف (Sabherwal et al, 2004) ، أن خصائص نظام المعلومات تتمثل في الثقة بالنظام، وسهولة الاستخدام (المتمثلة في سهولة التعلم، وقابلية التحكم، والوضوح، وقابلية الفهم، والمرونة) ، والسرعة، وأن يفي بالغرض، والحداثة، ودقة المعلومات، وتنفيذ العمل، والإنتاجية.

وقد بينت المعايير الدولية (ISO9126, 2008) أن الخصائص المرتبطة بمعاير جودة النظام تختلف من نظام لآخر، ومن مؤسسة لأخرى. واستناداً إلى (Delone and Mclean, 2003) ؛ فإن الدراسة الحالية سوف تستخدم خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات، وسهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم، والمرونة، والتكامل مع الأنظمة الأخرى.

ولقياس جودة المعلومات، عمل (Delone and Mclean, 1992, 2002, 2003) على مراجعة العديد من الدراسات التي استُخْدم فيها مجموعة من المقاييس لقياس جودة المعلومات، وكان من أبرز هذه الدراسات دراسة (Baily and Pearson, 1983) ؛ حيث استخدمت مقياساً لجودة المعلومات تمثلت في بنوده الدقة، والحداثة، والتوقيت، والاعتمادية، والاكتمالية، والإيجاز، والشكل، وأن تكون متعلقة بالموضوع. أما دراسة (Blaylock and

(Rees, 1984) فقد استخدمت مدى فائدة كل بند من المخرجات. في حين استخدمت دراسة (Jones and McLeod, 1986) مدى أهمية كل بند من المعلومات، باعتبارها مخرجات نظام المعلومات. أما دراسة (King and Epstein, 1983) ، فقد استخدمت مقياساً مكوناً من تسعة بنود هي: مدى ملاءمة المعلومات، والفهم، وخلوها من التحيز، والحداثة، والاعتمادية، وذات علاقة، والقابلية للمقارنة، وأن تكون كمية، وفورية. واستخدمت دراسة (Miller and Doyle, 1987) الاكتمالية، والدقة، وذات علاقة، والحداثة. في حين جاءت دراسة (Srinivasan, 1985) مستعملة الدقة، وذات علاقة، والفهم، والحداثة.

ومن هنا، فإن المعلومات تؤدي دوراً بارزاً في نجاح نظم المعلومات وفعاليتها بشكل عام، ومن استعراض الدراسات السابقة، واستناداً إلى (Delone and Mclean, 2003,2008) ، يمكن الاعتماد في الدراسة الحالية على خصائص جودة المعلومات؛ حيث يجب أن تكون متاحة، وحديثة، وذات علاقة بالموضوع المُمثِلة له، وأن تكون دقيقة، وأن تكون بالشكل المناسب، وقابلة للفهم، وأن تكون كافية.

وفيما يتعلق بقياس جودة خدمات نظام المعلومات، فقد بين (Kim et al, 2005) أن جودة الخدمات تتمثل في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين، وحداثته، وإمكانيته في توفير أمن المعلومات.

ويضيف (Dror, 2007) أن نظم المعلومات تؤدي دوراً مهماً في إضافة القيمة للخدمة المقدمة للعملاء. وتتمثل جودة الخدمة في الثقة، وأن تكون متاحة في الوقت المناسب، وأن تتصف بالاستجابة السريعة للعملاء، وأن تكون موجهة للعملاء؛ بمعنى أن يشعر العميل بأنها تخاطبه شخصياً، وأن تكون هناك سهولة في الاتصال بنظام المعلومات، وأن تكون الخدمات متكاملة.

وبينت دراسة (Swaid and Wigan, 2007) أن أبعاد جودة الخدمات الألكترونية تتمثل في سهولة الاستخدام، والثقة في النظام، والاستجابة السريعة، وأمن المعلومات، والشخصية. وتشير الدراسة إلى أن هذه الأبعاد ترتبط بجودة نظام المعلومات، وجودة المعلومات نفسها. وقد بينت الدراسة أن سهولة الاستخدام تتمثل في مدى سهولة استخدام نظام المعلومات. أما الثقة بنظام المعلومات، فتشير إلى إمكانية نظام المعلومات من تقديم الخدمات الصحيحة والمطلوبة. في حين تبينّ الاستجابة مدى مقدرة نظام المعلومات على توفير الخدمات المطلوبة بكفاءة وفي الوقت المحدد، والأمن يشير إلى اعتقاد العملاء بأن نظام المعلومات آمن من الاختراق، ويحتفظ بالمعلومات الشخصية. أما الشخصية، فتبين

أن نظام المعلومات يكون موجهاً للعملاء؛ بمعنى أن يكون لدى هؤلاء العملاء المقدرة على التحكم في نظام المعلومات والتعامل معه بشكل مريح.

واستناداً إلى (Delone and Mclean, 2003) ستُستخدم خصائص جودة خدمات نظام المعلومات المتمثلة في مدى الثقة في خدمات نظام المعلومات، ومدى اهتمام نظام المعلومات بالعملاء، ومدى قبول النظام من المستخدمين، وأمن المعلومات.

ولقياس الاستخدام، راجع (Delone and Mclean, 1992, 2002, 2003) مجموعة من الدراسات التي استُخدم فيها مجموعة من المقاييس لقياس استخدام نظام المعلومات، وكان من أبرز هذه الدراسات دراسة (Alavi and Henderson, 1981) ؛ التي اعتبرت أن استخدام نظام معلومات دعم القرارات أو عدم استخدامه مقياسٌ للاستخدام. أما دراسة (Baroudi et al, 1986) ؛ فقد استخدمت درجة استخدام نظام المعلومات لدعم الإنتاج. في حين استخدمت دراسة (Barti and Huff, 1985) نسبة الوقت الذي استُخدم فيه نظام دعم القرارات. أما (Culnan, 1983b) ؛ فقد استخدم تكرار الاستخدام مقياساً لاستخدام نظام المعلومات. في حين استخدمت دراسة (Ein- Dor et al, 1978) تكرار الاستخدام في الماضي، ومدى تكرار الاستخدام المنوي عمله. أما دراسة (Fuerst and Cheney, 1982) ، فقد استخدمت تكرار الاستخدام بخاصة، وتكراره بعامة. في حين جاءت دراسة (Gin-berg, 1981) مستخدمة عدد الدقائق التي استخدم فيها النظام، وعدد جلسات الاستخدام، وعدد الوظائف التي استخدمت فيه.

واستناداً إلى (Delone and Mclean, 2003) فإن الدراسة الحالية سوف تستخدم مجموعة المقاييس التي يمكن بها قياس استخدام النظام، والمتمثلة في درجة الاعتماد على نظام المعلومات، ودرجة تجاوب نظام المعلومات مع المستخدم، ومدى مقدرة النظام على التكيف مع احتياجات المستخدم، ومدى دعم النظام للمستخدم.

أما رضا المستخدم، فقد بينت دراسة (Delone and Mclean, 1992) أن الدراسات السابقة استخدمت طرقاً عدة لقياس رضا المستخدم، منها الرضا العام عن نظام المعلومات، والفرق بين كمية المعلومات المطلوبة، والتي تم الحصول عليها فعلياً، والرضا عن البرمجيات، والرضا عن التجهيزات، وغيرها من المقاييس. وبينت الدراسة نفسها أن قناعة المستخدم النهائي تحدد مدى استجابته للاستخدام الفعال لنظام المعلومات.

واستناداً إلى (Delone and Mclean, 2003) سوف تُستخدم الخصائص المتعلقة برضا المستخدم، والمتمثلة في مدى تلبية نظام المعلومات للاحتياجات المطلوبة، وإمكانية النظام في متابعة العمل، وإمكانية النظام في إنجاز العمل المطلوب، وإمكانية نظام المعلومات على زيادة الإنتاجية.

ولقياس المنافع النهائية، فقد بينت دراسة (Delone and Mclean, 2003) أنه لتعدي أثر نظام المعلومات للمستخدم نفسه (فقد يؤثر على مجموعات العمل، والصناعة، والعملاء) . ونظراً لكثرة هذه الأبعاد، وصعوبة تحديدها في نموذج واحد، فقد استُبدلت جميعها ببعد واحد جديد؛ هو المنافع النهائية، بحيث تمثل أثر نظام المعلومات للجهة المستفيدة منه. وبينت الدراسة أن هذه المنافع تتحدد من خلال تقليل التكلفة، والتوسع في السوق، وزيادة المبيعات،وتوفير الوقت.

وسوف تستخدم الدراسة الحالية المقياس الذي استخدمه (Delone and Mclean, 2003) ، لقياس المنافع النهائية لقياس مجموعة الخصائص المتمثلة في التكلفة، والتوسع في السوق، ورفع مستوى الخدمات، وتوفير الوقت.

٣. منهجية الدراسة:

٣ـ ١ مصادر جمع البيانات:

تقوم الدراسة الحالية بوصف نظم المعلومات في جامعة القدس المفتوحة، استناداً إلى البيانات الأولية التي جُمعت عن طريق توزيع قوائم استقصاء ملئت من قبل المستقصى منهم. بالإضافة إلى استخدام البريد الإلكتروني، والاتصالات الهاتفية، لإرسال قوائم الاستقصاء ومتابعتها وأخذ الإجابات عنها.

٣ـ ٢ مجتمع الدارسة:

للحصول على البيانات من متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة في فلسطين، أجرت الدراسة الحالية مسحاً شاملاً لمفردات مجتمع الدراسة كافة والمكون من رئيس الجامعة ومعاونيه، ومديري المناطق التعليمية ونوابهم، ومديري المراكز التعليمية ونوابهم، ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية المختلفة في الجامعة ومناطقها ومراكزها التعليمية في الضفة الغربية، والبالغ عددهم (٨٧) مفردة.

وقد وُزعت قوائم الاستقصاء على جميع مفردات مجتمع الدراسة، استُرجع منها ٨٣ قائمة استقصاء، أي بنسبة ردود بلغت ٩٥٪ من مجموع مفردات مجتمع الدراسة، وقد استُبعدت ست قوائم لعدم مطابقتها لمواصفات البيانات المطلوبة، وبالتالي أصبح عدد القوائم الصالحة للتحليل ٧٧ قائمة، أي ما نسبته ٨٨٪ من مجموع مفردات مجتمع الدراسة.

ويتصف مجتمع الدراسة المذكور بالخصائص الآتية:

- ♦ يتوزع مجتمع الدراسة على المستويات الإدارية في الجامعة كافة، حيث بلغت نسبة الإدارة الاستراتيجية ٠,٠١٣، والإدارة التنفيذية ٠,٢٦، أما الإدارة التنفيذية التشغيلية فقد بلغت نسبتها ٠,٧٢٧.
- ♦ بلغت نسبة الموظفين الإداريين في مجتمع الدراسة ٧٠,١، أما الأكاديميون الذين يعدُّون من فئة متخذي القرار في الجامعة، فقد بلغت نسبتهم ٠,٢٩٩.
- ♦ غالبية مفردات مجتمع الدراسة يتمتعون بخبرة عالية؛ حيث زادت نسبة من أمضوا في العمل في الجامعة أكثر من ست سنوات عن ٠,٨٠.
- ♦ كذلك فقد كانت غالبية مفردات مجتمع الدراسة ممن يتمتعون بخبرة عالية في استخدام أجهزة الحاسوب في تنفيذ أعمالهم؛ حيث زادت نسبة من يتمتعون بخبرة في استخدام الحاسوب لأكثر من ست سنوات عن ٠,٨٠.

٤. نتائج الدراسة:

تتناول الفقرات الآتية عرضاً لتوصيف مجتمع الدراسة، واختبار صدق المقاييس المستخدمة في جمع البيانات وثباتها، ونتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، ولتحقيق ذلك، اُستخدمت منظومة التحليل الإحصائي (SPSSX) لإجراء عمليات التحليل المختلفة المطلوبة.

٤ـ ١ درجة الاعتمادية على نظم المعلومات في العمل:

يبين الجدول (١) الجداول التكرارية النسبية التي توضح درجة الاعتمادية على نظم المعلومات في تنفيذ العمل في المستويات التنظيمية المختلفة، والوظائف الإدارية والأكاديمية في جامعة القدس المفتوحة.

الجدول (١)

درجة الاعتمادية على نظم المعلومات في جامعة القدس المفتوحة

المستويات التنظيمية والوظائف الإدارية والأكاديمية	درجة الاعتمادية على نظم المعلومات في العمل					درجة الاعتمادية (كبير، كبير جدا)
	منخفض جدا	منخفض	متوسط	عالي	عالي جدا	
الإدارة الإستراتيجية	٪٠,٠	٪٠,٠	٪٠,٠	٪٠,٠	٪١٠٠	٪١٠٠
الإدارة الوظيفية	٪٠,٠	٪٠,٠	٪١٠	٪٥٥	٪٣٥	٪٩٠,٠٠
الإدارة التنفيذية	٪٠,٠	٪٠,٠	٪٧,١	٪٥٥,٤	٣٧,٥	٪٩٢,٩

المستويات التنظيمية والوظائف الإدارية والأكاديمية	درجة الاعتمادية على نظم المعلومات في العمل					درجة الاعتمادية (كبير، كبير جدا)
	منخفض جدا	منخفض	متوسط	عالي	عالي جدا	
النسبة العامة	٠,٠٪	٠,٠٪	٧,٨٪	٥٤,٥٪	٣٧,٧٪	٩٢,٢٪
الوظائف الإدارية	٠,٠٪	٠,٠٪	٥,٥٪	٥٩,٣٪	٣٥,٢٪	٩٤,٥٪
الوظائف الأكاديمية	٠,٠٪	٠,٠٪	١٣٪	٤٣,٥٪	٤٣,٥٪	٨٧٪
النسبة العامة	٠,٠٪	٠,٠٪	٧,٨	٥٤,٥٪	٣٧,٧٪	٩٢,٢٪

تشير النتائج الواردة في الجدول (١) إلى أن درجة الاعتمادية على نظم المعلومات في تنفيذ الأعمال في المستويات الإدارية المختلفة في جامعة القدس المفتوحة قد بلغت ٩٢,٢٪، حيث بلغت درجة اعتمادية الإدارة الإستراتيجية ١٠٠٪، بينما بلغت الإدارة الوظيفية درجة اعتماديتها ٩٠٪، في حين أن اعتمادية الإدارة التنفيذية قد بلغت ٩٢,٩٪. وإذا نظرنا إلى درجة الاعتمادية من جانب الوظائف الإدارية، والوظائف الأكاديمية بشكل عام، يلاحظ أن درجة الاعتمادية للوظائف الإدارية قد بلغت ٩٤,٥، أما الوظائف الأكاديمية فقد بلغت ٨٧٪.

ومن هنا، يلاحظ أن الاعتمادية على نظم المعلومات في تنفيذ الأعمال المختلفة في جامعة القدس المفتوحة عالية؛ وهذه النتيجة تؤكد أن التداخل بين أنظمة العمل ونظم المعلومات كان كبيراً، لدرجة أنه يمكن اعتبار نظم المعلومات المطبقة في هذه الجامعة هي نفسها أنظمة العمل، بمعنى أن أي تعطل في نظم المعلومات سيؤدي إلى تعطل العمل.

٤ـ ٢ اختبار صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة وثباتها:

تستخدم هذه الدراسة مجموعة من المقاييس التي صُممت لقياس متغيرات الدراسة المختلفة، وللتأكد من صلاحية هذه المقاييس، سوف يُختبر مدى ثباتها وصحتها، ودرجة الاتساق الداخلي والثقة بها.

وقد بيّنت دراسة (Saw, 2001) أن ثبات الأداة المستخدمة في القياس يشير إلى إمكانيتها في إعطاء نتائج مشابهة، إذا كُرر استخدام الأداة نفسها، أو عندما تقيس مجموعة من العناصر أو الأسئلة موضوعاً معيناً (الاتساق الداخلي) ، ويضيف (Carmines and Zeller, 1979) ، أنه يمكن فحص الاتساق الداخلي باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا، وقد بيَّن (Cristman and Van Aelst, 2006) أن معامل ألفا للثبات يكون ملائماً إذا كان ٠,٦ أو أكبر.

وبين (Saw, 2001) أن صدق أداة القياس يعبر عن مدى إمكانية الأداة من قياس القيم الصحيحة المصممة من أجلها، وهناك أنواع عدة للصدق، منها: صدق المضمون؛ حيث يحدد مدى ارتباط العناصر (الأسئلة) بالمضمون المصممة لقياسه، وصدق التراكيب (المقاييس) ؛ حيث تشير إلى مدى ترابط العناصر المختلفة في تركيب (مقياس) معين.

وقد بينت (Kerlinger, 1986) ، أن التحليل العاملي يعدُّ طريقة ملائمة لفحص صدق المقياس. ووفقاً لهذه الطريقة، تُجمع العناصر التي يتكون منها المقياس بناءً على معاملات الارتباط بينها؛ بمعنى أن جميع العناصر الموجودة في مجموعة معينة ترتبط ببعضها ارتباطاً قوياً، ويضيف (Hair et al, 1998) ، أن الأهمية النسبية لكل عنصر تكمن في درجة التحميل العاملي (Factor Loading) ، وعليه، فإن التحميل العاملي الأكبر من ٠,٣ يعدُّ مهماً، والتحميل العاملي ٠,٤ يعدُّ أكثر أهمية وهكذا.

الجدول (٢)

تحليل صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة وثباتها

المقياس	عدد عناصر المقياس	معامل الثبات ألفا	عدد المكونات للعناصر	درجة تحميل عناصر المقياس
جودة نظام المعلومات	٣	٠,٧٧٣	١	> ٠,٧٤٥
جودة المعلومات	٧	٠,٨٣١	١	> ٠,٦٧٥
جودة الخدمات	٤	٠,٧٥٤	١	> ٠,٦٤٥
الاستخدام	٤	٠,٧٩٠	١	> ٠,٧٥٢
رضا المستخدم	٤	٠,٧٩٢	١	> ٠,٦١١
المنافع النهائية	٥	٠,٧٤٩	١	> ٠,٥٩٨

يبين الجدول (٢) تحليل صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة وثباتها، وتشير النتائج المتعلقة بمقياس جودة نظام المعلومات إلى أن الارتباطات المصححة بين عناصر المقياس والدرجة الكلية للمقياس قوية؛ حيث بلغت قيمة معامل ألفا للثبات للمقياس كله ٠,٧٧٣، لهذا فالمقياس يتصف بدرجة مقبولة من الثبات. وتشير نتائج التحليل العاملي (الجدول ٢) الخاصة بفحص مصداقية المقياس، أن جميع عناصر المقياس تأتي ضمن مكونٍ واحد، ودرجة تحميل عالية تجاوزت ٠,٧، لهذا فالمقياس يتصف بدرجة مقبولة من المصداقية.

وتشير النتائج المتعلقة بتحليل مقياس جودة المعلومات، إلى أن الارتباطات المصححة بين عناصر المقياس والدرجة الكلية للمقياس قوية؛ حيث بلغت قيمة معامل

ألفا للثبات للمقياس كله ٠,٨٣١، لهذا فالمقياس يتصف بدرجة مقبولة من الثبات. وتأتي جميع عناصر المقياس ضمن مكونٍ واحدٍ، ودرجة تحميل عالية تجاوزت ٠,٦٧٥، لهذا فالمقياس يتصف بدرجة مقبولة من المصداقية.

أما نتائج تحليل مقياس جودة خدمات نظم المعلومات، فقد بينت أن الارتباطات المصححة بين عناصر المقياس والدرجة الكلية للمقياس قوية، حيث بلغت قيمة معامل ألفا للثبات للمقياس كله ٠,٧٥٤، لهذا فالمقياس يتصف بدرجة مقبولة من الثبات. وتأتي جميع عناصر المقياس ضمن مكونٍ واحدٍ، ودرجة تحميل عالية تجاوزت ٠,٦٤٥، لهذا فالمقياس يتصف بدرجة مقبولة من المصداقية.

ويتصف مقياس الاستخدام بدرجة مقبولة من الثبات والمصداقية؛ حيث كانت الارتباطات المصححة بين عناصر المقياس والدرجة الكلية للمقياس قوية، إذ بلغت قيمة معامل ألفا للثبات للمقياس كله ٠,٧٩٠، وتأتي جميع عناصر المقياس ضمن مكونٍ واحدٍ، ودرجة تحميل عالية تجاوزت ٠,٧٥٢ .

كذلك الحال بالنسبة لمقياس رضا المستخدم، فقد بلغت قيمة معامل ألفا للثبات للمقياس كله ٠,٧٩٢، وتأتي جميع عناصر المقياس ضمن مكونٍ واحدٍ ودرجة تحميل عالية تجاوزت ٠,٦١١، وقد بلغت قيمة معامل ألفا للثبات لمقياس المنافع النهائية ٠,٧٤٩، وتأتي جميع عناصر المقياس ضمن مكونٍ واحدٍ، ودرجة تحميل عالية تجاوزت ٠,٥٩٨.

٤ـ ٣ النتائج المتعلقة بأبعاد فعالية نظم المعلومات:

يتناول هذا الجزء عرضاً للنتائج التي عُثر عليها من التحليل الإحصائي للبيانات، لتوصيف أبعاد فعالية نظم المعلومات المتمثلة في جودة نظام المعلومات، وجودة المعلومات، وجودة خدمات نظام المعلومات، والاستخدام، ورضا المستخدم، والمنافع النهائية، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والفقرات الآتية تبين أبرز النتائج التي توصل إليها البحث.

٤- ٣- ١ جودة نظام المعلومات:

يتضح من نتائج تحليل البيانات الخاصة بمتغير جودة نظام المعلومات الواردة في الجدول (٣) أن متوسط متغير جودة نظام المعلومات، قد بلغ ٤,٢٠٥٦، بمعنى أن مستخدمي نظم المعلومات يرون أن نظام المعلومات الذي يستعملونه يتصف بسهولة الاستخدام، وسهولة التعلم، والقابلية للتحكم بواجهة المستخدم، والمرونة، والتكامل مع أنظمة المعلومات الأخرى .

الجدول (٣)

وصف متغير جودة نظام المعلومات

عناصر مقياس جودة نظام المعلومات	المتوسط	الانحراف المعياري
الثقة بالنظام	٤,٤٨	٠,٥٠٣
سهولة التعلم	٤,٤٧	٠,٥٠٢
سهولة الاستخدام	٤,٥٢	٠,٥٥٣
قابلية التحكم بواجهة المستخدم	٣,٥٧	١,٢٢٩
المرونة	٤,١٣	٠,٧٣٢
التكامل مع الأنظمة الأخرى	٤,٠٦	٠,٩٩١
المتوسط	٤,٢٠٥٦	٠,٤٢٦٥٥

٤- ٣- ٢ جودة المعلومات:

الجدول (٤)

وصف متغير جودة المعلومات

عناصر مقياس جودة المعلومات	المتوسط	الانحراف المعياري
متاحة	٤,٣١	٠,٧٣٠
الحداثة	٤,٢٢	٠,٨٨٣
ذات علاقة بالموضوع	٤,٢٩	٠,٦٦٦
الدقة	٤,٤٨	٠,٦٨١
الشكل المناسب	٤,١٨	٠,٧٥٦
القابلية للفهم	٤,٥١	٠,٥٥٣
الكفاية	٣,٩٠	٠,٨٣٦
الوضوح	٤,٣٩	٠,٥٤٢
المتوسط	٤,٢٨٤١	٠,٤٨٦٥١

يتبين من نتائج تحليل البيانات الخاصة بجودة المعلومات الواردة في الجدول (٤) أن متوسط متغير جودة المعلومات قد بلغ ٤,٢٨٤١، وهذا يؤكد أن المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات تتصف بالحداثة، وأنها متاحة في الوقت المناسب، ودقيقة، وذات شكل مناسب، وقابلة للفهم، وكافية، وواضحة.

٤- ٣- ٣ جودة خدمات نظام المعلومات:

يبين الجدول (٥) وصفاً لجودة خدمات نظم المعلومات، ويلاحظ أن متوسط جودة

الخدمات قد بلغ ٤,٣٢٧٩، وهذا مؤشرٌ على أن نظام المعلومات يتصف بالتجاوب، ويمكن الاعتماد عليه في العمل، وهناك ثقة عالية في الخدمات التي يقدمها، ويهتم باحتياجات العملاء، ويتصف بدرجة عالية من أمن المعلومات، مع ملاحظة اتفاق غالبية الأفراد على ذلك، حيث كان التباين قليلاً، فبلغ الانحراف المعياري ٠,٤٦.

الجدول (٥)

وصف متغير جودة خدمات نظم المعلومات

عناصر مقياس جودة خدمات نظام المعلومات	المتوسط	الانحراف المعياري
مدى الثقة بخدمات النظام	٤,٤٩	٠,٥٠٣
مدى الاهتمام بالعملاء	٤,٢٥	٠,٦٥٢
مدة قبول النظام من المستخدم	٤,٣٥	٠,٥٥٦
أمن المعلومات	٤,٢٢	٠,٧٠٠
المتوسط	٤,٣٢٧٩	٠,٤٦١٠٨

٤- ٣- ٤ الاستخدام:

يبين الجدول (٦) وصفاً لاستخدام نظم المعلومات، ويلاحظ أن متوسط الاستخدام قد بلغ ٤,١٥٥٨، بمعنى أن هناك اعتماداً كبيراً على نظم المعلومات في العمل، وأن هذه النظم تتجاوب مع المستخدمين في أعمالهم، ولديها المقدرة على التكيف مع احتياجاتهم، وإنجاز الأعمال المطلوبة منهم، مع ملاحظة اتفاق غالبية الأفراد على ذلك، حيث كان التباين قليلاً، فقد بلغ الانحراف المعياري ٠,٥٠.

الجدول (٦)

وصف متغير الاستخدام

عناصر مقياس الاستخدام	المتوسط	الانحراف المعياري
مدى الاعتماد على النظام	٤,٣٠	٠,٦٠٨
مدى التجاوب	٤,١٩	٠,٦٥٠
قدرة لنظام على التكيف مع احتياجات المستخدم	٤,٠٤	٠,٦٣٧
مقدرة النظام على إنجاز المهمَّات المطلوبة	٤,٠٩	٠,٦٧٢
المتوسط	٤,١٥٥٨	٠,٥٠٣٣٤

٤- ٣- ٥ رضا المستخدم:

تشير نتائج تحليل البيانات الخاصة بمتغير رضا المستخدم (الجدول ٧) إلى أن متوسط متغير رضا المستخدم النهائي قد بلغ ٤,١٩٤٨، وهذا يشير إلى أن مستخدمي نظم

المعلومات يرون أن نظام المعلومات الذي يستخدمونه يلبي احتياجاتهم المطلوبة، ولديه المقدرة على تنفيذ العمل المطلوب ومتابعته وإنجازه، ولديه إمكانية زيادة الإنتاجية في العمل، بالإضافة إلى تحسين الأداء.

الجدول (٧)

وصف متغير رضا المستخدم

عناصر مقياس رضا المستخدم	المتوسط	الانحراف المعياري
مدى تلبية النظام للاحتياجات المطلوبة	٤,١٦	٠,٦٧٠
إمكانية النظام في متابعة العمل	٤,٠٦	٠,٧٦٧
إمكانية النظام في إنجاز العمل	٤,٢٢	٠,٥٧٦
أمكانية النظام على زيادة الإنتاجية في العمل	٤,٢٦	٠,٦٣٧
إمكانية النظام على تحسين الأداء في العمل	٤,٢٧	٠,٥٩٩
المتوسط	٤,١٩٤٨	٠,٤٧٧٩١

٤- ٣- ٦ المنافع النهائية:

يبين الجدول (٨) وصفاً للمنافع النهائية لنظم المعلومات، ويلاحظ أن متوسط المنافع النهائية قد بلغ ٤,١٨٤٤، وهذا يؤكد على أن نظم المعلومات المستخدمة تساعد على تقليل التكلفة، وتحقيق التوسع في السوق، وزيادة الخدمات، وتوفير الوقت والجهد، مع ملاحظة اتفاق غالبية الأفراد على ذلك، حيث كان التباين قليلاً، فقد بلغ الانحراف المعياري ٠,٥٢.

الجدول (٨)

وصف متغير المنافع النهائية

عناصر مقياس المنافع النهائية	المتوسط	الانحراف المعياري
تقليل التكلفة	٤,٣٩	٠,٦٥٢
زيادة التوسع في السوق	٣,٨٧	٠,٨٦٤
زيادة الخدمات	٤,١٣	٠,٧٥٠
تقليل تكاليف البحث عن الخدمات	٣,٩٩	٠,٨٩٦
توفير الوقت	٤,٥٥	٠,٥٢٧
المتوسط	٤,١٨٤٤	٠,٥٢٩٩١

٥. مناقشة النتائج والتوصيات:

بينت نتائج الدراسة الحالية أن فعالية نظم المعلومات في جامعة القدس المفتوحة كانت عالية، حيث إن هذه الفعالية تنطبق على الأبعاد المتمثلة في جودة نظام المعلومات نفسه، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة التي يقدمها نظام المعلومات، والاستخدام، ورضا المستخدم، والمنافع النهائية.

ويرى (Delone and Mclwan, 2003) أن المنافع النهائية لنظام المعلومات تتحدد من الاستخدام لنظام المعلومات، ورضا المستخدم، وأن هذين البعدين يتحددان ويتأثران بأبعاد أخرى تتمثل في جودة نظام المعلومات نفسه، وجودة المعلومات، وجودة الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات.

وبعدُ، فإن الدراسة الحالية توصي المعنيين في جامعة القدس المفتوحة باستمرار الاهتمام بالاستخدام، ورضا المستخدم لأنهما محوران مهمَّان في تحقيق المنافع النهائية المرجوة من نظم المعلومات، لكن السؤال الذي يطرح نفسه هو؛ هل هذه الفعالية لنظام المعلومات في جامعة القدس المفتوحة مجردة، أم تتأثر بغيرها من العوامل التي يمكن أن تحقق منافع أكبر مما هو متحقق؟ . للإجابة على هذا التساؤل توصي الدراسة الحالية بضرورة عمل المزيد من الدراسات في هذا المجال، ومحاولة البحث عن متغيرات يمكن أن يكون لها تأثير على جودة نظام المعلومات، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، والاستخدام، ورضا المستخدم.

المصادر والمراجع:

1. *Alavi, M., Henderson, J. C., (1981) , «An Evolutionary Strategy for Implementing a Decision Support System», Management Science, 27 (11) : pp. 1309- 1322.*
2. *Alter, S. (1999) , "A general Yet Useful Theory of Information Systems", CAIS, 1 (13) : pp. 1- 70.*
3. *Alter, S. (1999) , "Information Systems- A Management Perspective", 3rd ed., New York: The Benjamin/ Commings Publishing Company, Inc.*
4. *Alter, S. (2002) , "The Work System Method for Understanding Information Systems and Information Systems Research", CAIS, 9 (6) : pp. 1- 29.*
5. *Alter, S. (2004) , "Making Work Systems Principles Visible and Usable in Systems Analysis and Design", The 10th America Conference on Iformation Systems: pp. 1604- 1611.*
6. *Alter, S. (2005) , "The Work System Method", Retrieved: March, 11, 2008, From: www.stevenalter.com*
7. *Baily, J.E, Pearson, S.W., (1983) , "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", Management Science, 29 (5) : pp. 530- 545.*
8. *Baroudi, J. J, Olson, H. , Ives, B., (1986) , "An Empirical Study of the Impact of User Innovation on System Usage and Information Satisfaction", Communications of the ACM, 29 (3) : pp. 232- 238.*
9. *Barti, H., Huff, S., (1985) , "Change, Attitude to Change, and Support System Success", Information & Management, 9 (5) : pp. 261- 268.*
10. *Belardo, S., Karwan, K.R., Wallace, W.A, (1982) , "DDS Component Design Through Field Experimentation: An Application to Emergency Management", Proceedings of the Third International Conference on Information Systems, pp. 93- 108.*
11. *Blaylock, B. K., Rees, I. P., (1984) , "Cognitive Style and the Usefulness of Information", Decision Sciences, 15 (1) : pp. 74- 91.*
12. *Blenkinsop, S.A., Burns, N. (1992), "Performance Measurement Revisited", International Journal of Operations & Production Management, 12 (10) : pp. 16- 25.*
13. *Brown, A., (2005) , "IS Evaluation in Practice", The Electronic Journal Information Systems Evaluation, 8 (3) : pp. 169- 178.*

14. *Cameron, K. S., Quinn, R. E. (1999) , "Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework", Reading, MA: AddisonWesley.*
15. *Cameron, K. S., Quinn, R. E. (2006) , "Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework", Wiley & Sons, Inc: San Francisco, USA.*
16. *Carmines, E. G., Zeller, R. A. (1979) , "Reliability and Validity Assessment", Sage Publications.*
17. *17- Chang, J. C., King, W. R., (2005) , "Measuring the Performance of Information Systems: A Functional Scorecard", Journal of Management Information Systems, 22 (1) : pp. 85- 115.*
18. *Conklin, J. H., Gotterer, M. H., Rickman, J., (1982) , "On- Line Terminal Response Time The Effects of Background Activity", Information and Management, 5 (3) : pp. 169- 73.*
19. *Cristman, A., Van Aelst, S. (2006) , "Robust estimation of Cronbach's alpha", Journal of Multivariate Analysis, 97 (7) : pp.1660- 1674.*
20. *Culnan, M. J., 'Environmental Scanning: The Effects of Task Complexity and Source Accessibility on Information Gathering Behavior", Decision Sceinces, 14 (2) : pp. 194- 206.*
21. *Daud, R., Kamsin, R., (2006) , "Intelligent Information Systems and Problem Solving", Univerity of Malaya Press: Malaysia.*
22. *Delone, W.H, Mclean, E.R, (2003) , "The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: a Ten- Year Update", Journal of Information Systems, 19: pp. 9- 30.*
23. *DeLone, W.H., McLean, E.R., Petter, S., (2008) , "Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships", European Journal of Information Systems, 17: pp. 236- 263.*
24. *DeLone, W.H., McLean, E.R., (1992) , "Information systems success: The quest for the dependen variable", Information Systems Research, 3, 1, 60–95.*
25. *DeLone, W.H., McLean, E.R., (2002) , "Information systems success Revisited", Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.*
26. *Dror, S., (2007) , "Deployment of Service Quality Characteristics", International Journal of Humanities and Social Sciences, 1 (1) : pp. 31- 34.*

27. *Eccles, R. G., (1991) , "The Performance Measurement Manifesto", Harvard Business Review, pp. 131- 137.*

28. *Ein- Dor, P., Segev, E. (1978) , "Organizational Context and the Success of Management Information Systems", Management Science, 24 (10) : pp. 1064- 1077.*

29. *Franz, C. R., Robey, D., (1986) , "Organizational Context, User Involvement and the Usefulness of Information Systems", Decision Sciences, 17 (3) : pp. 329- 356.*

30. *Fuerst, W. L., Cheney, P. H., (1982) , "Factors Affecting the Perceived Utilization of Computer- Based Decision Support Systems", Decision Sciences, 13 (4) : pp.554- 569.*

31. *Ginzberg, M. J., (1981) , "Early Diagnosis of MIS Implementation Failure", Management Sciences, 27 (4) : pp. 459- 478.*

32. *Goslar, M. D., "Capability Criteria for Marketing Decision Support Systems", Journal of MIS, 3 (1) : pp. 81- 95.*

33. *Hair, J. F. Jr, Anderson, R. E., Tatham, R.L., Black, W.C. (1998) , "Multivariate Data Analysis", 5th Ed., Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.*

34. *Hitz, S. R., Turoff, M., (1981) , "The Evolution of User Behavior in a Computerized Conferencing System", Communication of the ACM, 24 (11) : pp. 739- 751.*

35. *Jones, J. W. Mcleod. R. J., (1986) , "The Structure of Executive Information Systems: An Exploratory Analysis", Decision Sciences, 17 (2) : pp. 220- 249.*

36. *Kerlinger, F. N., (1986) , "Foundations of behavioral research", 3rd ed., Forth Worth, TX: Holt, Rinehart and Winston.*

37. *Kim, J.K, Eom, M.T, Ahn, J.H., (2005) , "Measuring IS Service Quality in the Context of the Service Quality- User Satisfaction Relationship", Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA) 7: pp. 53- 70.*

38. *King, W. R., Epstein, B. J., (1983) , "Assessing Information Systems Value", Decision Sciences, 14 (1) : pp. 34- 45.*

39. *Laplante, A., Alter, A. E. (1994) , "It all adds up", Computerworld, 28: pp. 76- 77.*

40. *Laudon, K. C. and Laudon J. P. (2004) , "Management Information Systems – Managing the Digital Firm", (8th ed.) , New Jersey: Pearson Education Inc.*

41. *Li, J., Song, T, (2006) , "The Instrument of Information Systems Service Quality Measurement", The Sixth Wuhan International Conference on E-Business, pp. 2529- 2534.*

42. *Martin, N., Gregor, S. and Hart, D. (2005) , "The social dimension of business and IS/ IT alignment Case studies of six public- sector organizations», Australian Accounting Review, 15 (3) : pp. 28- 38*

43. *Mason, R.O., (1978) , "Measuring information output: A communication systems approach", Information & Management, 1 (5) : pp. 219–234.*

44. *Mclean, E.R. (1973) , "Assessing Returns from the Data Processing Investment", In F. J. Gruenberger (Ed.) , Effective vs. Efficient Computing, pp. 12- 25.*

45. *Mcleod, R. Jr., Schell, G. P., (2004) , "Management Information Systems", (9th ed.) , New Jersey: Pearson Education Inc.*

46. *Milker, J., Doyle, B. A., (1987) , "Measuring Effectiveness Based Information Systems in the Financial Services Sector", MIS Quarterly, 11 (1) : pp. 107, 124.*

47. *Myers, M.D. (2003) : "The IS core — VIII, defining the core properties of the IS discipline: not yet, not now", Communications of the Association for Information Systems, 12 (38) : pp. 582- 587.*

48. *Pasini, G., (2006) " A Demand System with Social Evidence from CEX", wpaper, 2006 (22) .*

49. *QOU Portal, Retrieved: 8- 4- 2011, From: www.qou.edu.*

50. *Quinn, R.E, Cameron, K.S. (1988) , "Paradox and Transformation: A framework for Viewing Organization and Management", Academy of Management Executive, 8 (3) : pp. 28- 48.*

51. *Roldan, J. L., Leal, A., (2003) , "A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in the Spanish EIS Field", Idea Group Publishing.*

52. *Sabherwal, R., Jeyarajm A., Chowa, C., (2004) , "Information Systems Success: Dimensions and Determinants", University of Missouri.*

53. *Saunders, M. N., Williams, C. S. (2002) , "Towards an Informed Evaluation of Informatin Systems Services' Quality: The Development and Application of the Template Process", Electronic Journal of Business Research Methods, 1 (1) : pp. 42- 49.*
54. *Saw, S.M, (2001) , "The Design and Assessment of Questionnaires in Clinical Research", Singapore Med J, 42 (3) : pp. 131- 135.*
55. *Seddon, P. B., Staples, S., Patnayakuni, R., Bowtell, M., (1999) , "Dimensions of Information Systems Success", Communication of the Association for Information Systems, 2 (20) .*
56. *Seen, M., Rouse, A., Beaumont, N. Mingins, C, (2006) , "The Information Systems Acceptance Model: A Meta Model to Explain and Predict Information Systems Acceptance and Success", Manosh University, ISSN 1327- 5216.*
57. *Shannon, C.E., 1948, "A mathematical Theory of Communication", The Bell System Technical Journal, 27: 623- 656.*
58. *Srinivasan, A., (1985) , "Alternative Measures of System Effectiveness: Associations and Implications", MIS Quarterly, 9 (3) : pp. 243- 253.*
59. *Swaid S. I., Wigan, R. T, (2007) , "Key Dimensions of E- Commerce Service Quality and its Relationships to Satisfaction and Loyalty", 20th Blend eConference, pp. 1- 15.*

قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء الدين العام الخارجي

د. عمر أبو عيدة *

* أستاذ مساعد في الاقتصاد/ فرع طولكرم/ جامعة القدس المفتوحة.

ملخص:

هدف البحث إلى معرفة حجم العجز المالي والمديونية العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية، وقياس قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء ديونه الخارجية، واستخدم الباحث النموذج الرياضي الكينزي في اشتقاق العلاقة بين العجز المالي في الموازنة العامة والدين العام من جهة، واشتقاق كل من فجوة الادخار وفجوة الصادرات والعملات الأجنبية من جهة أخرى.

اعتمد الباحث على مجموعة من المقاييس المعروفة التي تستخدم من قبل الاقتصاديين والجهات المعنية لدراسة أعباء الدين العام وتحليلها على نطاق واسع، وهذه المقاييس تقيس رصيد الدين القائم، نسبة إلى حجم الصادرات من السلع والخدمات، والناتج المحلي الإجمالي، والاحتياطات من العملات الأجنبية، ومتوسط سعر الفائدة على الدين العام، ومتوسط فترة الاستحقاق.

وقد تبين من خلال هذه المقاييس أن الاقتصاد الفلسطيني يعدُّ عاجزاً وغير قادر على تحمل أعباء ديونه الخارجية وخدماتها في أكثر من مقياس، في حين اتضح من خلال مقياس الناتج المحلي الإجمالي، ومتوسط سعر الفائدة وفترة الاستحقاق، أن حجم الدين العام الخارجي لم يصل بعد إلى حد الخطر، حيث لا يتجاوز ما نسبته ٣٠٪ من إجمالي الناتج المحلي، ويبلغ متوسط سعر الفائدة على الدين العام الخارجي حوالي ٥,٠٪ بينما تتراوح فترة الاستحقاق بين ٥– ٣٠ سنة، وهذا يعطي السلطة الوطنية المزيد من الوقت لتعزيز مصادر إيراداتها لتستطيع سداد ديونها، وتجنب المخاطر والحساسية التي يمكن أن يتعرض لها الاقتصاد الوطني نتيجة خدمة هذه الديون وتراكمها.

Abstract:

The main goal of the present research is to assess the financial deficit of the Palestinian general budget and the burden of the Palestinian foreign public debts. The research also seeks to examine the tolerance efficiency of the Palestinian economy in dealing and holding the burden of its foreign public debts. The Keynesian mathematical model has been used to derive the functional relationship between the budget deficit and the public debt, the same model has also been adopted to derive the gap between the domestic savings gap and the exports gap.

In order to meet the hypothesis of the present research and to assess the efficiency of the Palestinian economy toward its external public debt, a number of economic indicators which are commonly known and used by economists have been adopted.

The main results of the analysis show a low efficiency of the Palestinian economy in terms of exports of goods and services. Foreign Currency Reserves indicate a low efficiency in dealing with the burden of external public debt, while indicators such as outstanding debt ratio to GDP, average interest rate and the structure and time period of the external debt show a stronger efficiency to both the Palestinian economy and the Palestinian national authority to meet the burden of the external debt.

مشكلة البحث:

يعدُّ الاقتصاد الفلسطيني من الاقتصاديات الناشئة والحديثة العهد بأكثر من مقياس، ومنذ قيام السلطة الوطنية الفلسطينية أخذت على عاتقها إرساء دعائم الاقتصاد الوطني، والتخفيف من التشوهات الهيكلية التي أصابت الاقتصاد الفلسطيني نتيجة الاحتلال الإسرائيلي، واعتمدت في ذلك على المنح والمساعدات المالية الخارجية، بل تعدت ذلك إلى البحث عن مصادر تمويلية، وأخذت في اتباع سياسة الاقتراض الخارجي على نطاق يكاد يكون واسعاً إلى الحد الذي تبدو فيه هذه الديون أنها تراكمت ونمت بشكل متسارع، لتصل إلى مبالغ قياسية، وبخاصة إذا ما قيست بحجم الموازنة العامة للسلطة. ومع تطور الأحداث السياسية التي يعيشها الشعب الفلسطيني وتعرضه للحصار المالي بكل معنى الكلمة نجد أن السلطة الوطنية الفلسطينية أصبحت شبه عاجزة عن مسايرة مسئولياتها والتزاماتها المالية، وأخذ العجز المالي يدب في جسم السلطة والاقتصاد، حتى أصبح كلاهما أو أحدهما على الأقل مهدداً بالانهيار. وفي خضم هذه التطورات يأتي هذا البحث ليتناول مشكلة الدين العام الخارجي، وقدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء ديونه الخارجية في ظل بيئة مالية تتصف بالحصار والعسر، والعجز في الموازنة العامة، وتزايد الطلب على النفقات الجارية والنفقات التطورية وتراكم الدين العام الداخلي والخارجي. كل هذا يضع الاقتصاد الفلسطيني على المحك أكثر من أي وقت مضى والسؤال الذي يطرح نفسه للدراسة والتحليل، والذي يمكن اعتباره سؤال البحث، هل الاقتصاد الفلسطيني بمعطياته قادر على تحمل أعباء الدين العام الخارجي؟

أهمية البحث وأهدافه:

تمثل مشكلة الدين العام إحدى أهم المشكلات الاقتصادية التي تعاني منها الدول النامية، وأكثر من ذلك اتسعت هذه المشكلة لتشمل الدول المتقدمة في السنوات الأخيرة. ويترتب على الديون العامة العديد من الآثار الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، حتى تطال مسألة الاستقلال السياسي والاقتصادي. وفي ظل الظروف المعقدة التي يعيشها الشعب الفلسطيني، وتفاقم المشكلة المالية والعجز المالي للسلطة الوطنية الفلسطينية، تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف إلى حجم العجز المالي الفلسطيني وهيكل المديونية، وعلاقة ذلك بقدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء مديونيته في ظل مثل هذه الظروف التي

تكاد تكون معقدة. وبخاصة أن مثل هذه الديون يترتب عليها العديد من الآثار السلبية على الاقتصاد، وتعدُّ طريقاً محفوفة بالمخاطر الاقتصادية المختلفة، واتباعها يجب أن يكون بناء على سياسة مالية ونقدية مدروسة على أعلى المستويات من أجل أن تكون السياسة الاقتصادية العامة قادرة على الوقوف بجانب مسئولياتها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وعكس السياسات الاقتصادية الملائمة في ظل بيئة اقتصادية متغيرة. **كما يهدف البحث إلى التعرف إلى**:

- الإطار النظري لمفهوم الدين العام، والعجز المالي في النظرية الاقتصادية.
- مستوى العجز المالي وحاجة الاقتصاد الفلسطيني إلى الدين العام والمساعدات والمنح الخارجية.
- تحديد حجم المديونية الخارجية الفلسطينية وهيكلها.
- تحليل قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء الدين العام الخارجي.

فرضيات البحث:

- تمييز الموازنة العامة الفلسطينية بوجود عجز مالي مستمر ومتنام، بسبب تزايد النفقات العامة الجارية والطلب العالي على النفقات التطورية.
- تعتمد السلطة الوطنية الفلسطينية على المنح والمساعدات والدين الخارجي لتغذية نفقاتها.
- تعدُّ المؤشرات الاقتصادية الفلسطينية قادرة على تحمل أعباء الدين العام الخارجي.

منهجية البحث:

بعد الاطلاع الواسع على الأدبيات المتعلقة بمشكلة البحث فقد اختير النموذج الرياضي الكينزي (متطابقة الدخل القومي) لاشتقاق العلاقة بين العجز في الموازنة والدين العام والناتج المحلي الإجمالي، وبيَّن النموذج أن الأسباب المحتملة لظهور العجز وتفاقم الدين، تتلخص في قيام السلطة الوطنية بإنفاق أموال أكثر مما تستطيع الحصول عليه كإيرادات، بالإضافة إلى زيادة سعر الفائدة في أسواق المال عن معدل النمو في الناتج المحلي. كما اُستخدم النموذج الرياضي نفسه في تحديد كل من فجوة الادخار وفجوة العملات الأجنبية.

ولقياس قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء الدين الخارجي استخدم الباحث نموذج المقاييس (المؤشرات) التي تقيس نسبة رصيد الدين القائم إلى:

- حجم الصادرات من السلع والخدمات
- معدَّل النمو في كل من الناتج المحلي الإجمالي والنمو الاقتصادي
- الاحتياطات من العملات الأجنبية
- متوسط سعر الفائدة على الديون
- متوسط فترة الاستحقاق للدين العام

وعلى الرغم من التحفظات المعروفة على نموذج المقاييس أو المؤشرات في أنها لا تأخذ في الاعتبار معدلات التضخم وأسعار الفائدة الحقيقية في المستقبل بعين الاعتبار، فإنها تفي بغرض هذا البحث، وتعدُّ كافية لتحقيق أهدافه.

وقد جمعت البيانات اللازمة من مصادر ثانوية متمثلة في الكتب والمراجع والدوريات والتقارير المحلية والدولية والإحصاءات الرسمية لوزارة المالية وسلطة النقد الفلسطينية.

محددات البحث:

يقتصر البحث على دراسة قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء ديونه الخارجية وتحليلها، وذلك وفقاً لتوافر البيانات المطلوبة باستخدام نموذج المقاييس الذي أُشير إليه في منهجية البحث، وبالتالي تتحدد دقة نتائج البحث من خلال دقة المقاييس المستخدمة.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً- الإطار النظري:

- **ماهية الديون الخارجية:**

يعدُّ الدين العام تاريخياً محل جدل مستمر بين الاقتصاديين منذ عصر المدرسة الكلاسيكية، حتى وقتنا الحاضر، فمن جهة عارضته المدرسة الكلاسيكية بشدة، ونادت بتوازن الموازنة العامة للدولة، ومن جهة أخرى أيد كثير من الاقتصاديين، وعلى رأسهم (كينز) القروض، ونادوا بمبدأ التمويل بالعجز أي إنه لم يعد هناك أي ضرورة لتوازن الموازنة، وأن العجز الذي قد يحدث جراء ذلك يمكن تمويله بالقروض.

ويميز الاقتصاديون بين نوعين من القروض العامة حسب مصدرها، فهناك الدين العام الداخلي، الذي يجب على الحكومة دفعه للأفراد والمؤسسات والشركات بالعملة الوطنية، والنوع الثاني يمثل الديون العامة الخارجية المترتبة على الدولة للأفراد والمؤسسات والشركات والحكومات الأجنبية، وتُدفع هذه الديون والفوائد المترتبة عليها بالعملات الأجنبية (Bhatia, 2000, p12) . وعلى الرغم من وجود من يحبذ الديون الداخلية على الديون الخارجية، لما للديون الخارجية من أعباء وسلبيات كثيرة، فإن ذلك لا يعني أن القروض الداخلية ليس لها أي سلبيات، لأن من يقدم هذه الديون سواء شركات أم بنوك أم أطراف أخرى داخلية تحصل أيضاً على فوائد، وبالتالي فان هناك من يدفع ضرائب لتمويل عبء الدين، وذلك– حتماً– سوف يؤثر على توزيع الدخل بين أفراد المجتمع الواحد.

وفي المقابل يوجد من الاقتصاديين أيضاً من يحبذ الديون الخارجية، ويهوِّن من سلبياتها، ويرى أنها الحل الوحيد للتخلص من المشاكل الاقتصادية، والحقيقة أنها كذلك ظاهرياً فقط أي أنها – الديون الخارجية – ذات فائدة آنية لا تلبث أن تكشف عن جوانب أخرى سلبية، وأقل ما يمكن أن تتصف به الديون الخارجية أنها تفقر الدول المقترضة، وتغني الدول المقرضة، إضافة إلى أن خدمة هذه الديون تصبح نزفاً حقيقيا لثروتها وعبئاً ثقيلاً على الأجيال القادمة.

إن الاستدانة من الخارج تعدُّ سياسة مالية قديمة قدم نشوء الدول والحكومات، وتلجأ إليها الدول ذات الدخول الضعيفة والفقيرة من أجل استمرار وجودها وبقائها.

إن العديد من الاقتصاديين يرون أن الديون شر لا بد منه، وبخاصة للدول الفقيرة، وأن الديون ذات فائدة متبادلة بين الطرف الدائن والطرف المدين، إلى غير ذلك من الآراء الاقتصادية إزاء الديون الخارجية من حيث أنها المصدر الأهم للصعوبات الاقتصادية في الدول النامية.

إن الدين العام بالمعنى الدقيق هو الذي يمنح من قبل السلطات الحكومية لبلد معين، والمعيار الأساسي لهذا الدين هو الوضع القانوني للمدين، ويفتقر هذا التعريف إلى ضم الهيئات الدولية كالبنك الدولي ومؤسسة النقد وغيرها إلى الجهات الحكومية المقدمة للديون في الدول النامية. في حين أن التعريف المركزي للدون الخارجية أجمعت عليه جهات رسمية وعالمية عدة. فقد عرَّفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وكذلك البنك الدولي وصندوق النقد الدولي ومصرف التسويات الدولية على أنه «الدين الإجمالي في تاريخ معين، يعادل مبالغ الالتزامات التعاقدية الجارية، والمؤدية إلى دفع المقيمين في بلد إلى غير المقيمين سندات وفاء الدين الأساسي مع الفوائد أو بدونها، أو دفع الفائدة مع سداد المبلغ أو بدونه». (بتتلمي، ص٣٧، ١٩٩٦) .

- **الديون العامة في النظرية الاقتصادية:**

بشكل عام هناك ثلاث مدارس فكرية فيما يتعلق بالآثار والأعباء الاقتصادية للديون العامة، وهي المدرسة النيو كلاسيكية والكينزية والريكاردية.

1. **المدرسة النيو كلاسيكية:**

بنت المدرسة النيو كلاسيكية استنتاجاتها على افتراضات ثلاثة: (Fredman 1988)

- استهلاك كل فرد يتحدد بناء على الحل الأمثل لاستهلاكه الحالي والمستقبلي، إذ يتاح له الاقتراض والإقراض.
- الفرد يعظم منفعته لفترة محددة بحياته المتوقعة.
- هناك توازن في الأسواق.

وتعدُّ هذه الافتراضات أساسية للمدرسة النيو كلاسيكية، وهناك العديد من الدراسات التطبيقية التي اختبرت صحة هذه الفرضيات، (Hall 1978; King 1983; Hayashi 1985). وبناءً على هذه النظرية، فان تمويل عجز الموازنة العامة للدولة عن طريق الاقتراض العام سوف يؤثر على الاستهلاك والاستثمار وسعر الفائدة وصافي الصادرات. وبافتراض التوظيف الأمثل للموارد وثبات الدخل، فإن زيادة الاستهلاك الحالي الناتج عن الاقتراض العام وإنفاقه، يجب أن يقابله تخفيض مماثل له في الاستثمار، أو في صافي الصادرات، وهو ما يسمى بأثر الإحلال للدين العام، ويمكن لهذا الإحلال (Crowding out) أن يتم عن طريقين:

أولاً: في حال الاقتصاد المغلق، فإن التحول من الضرائب إلى الديون العامة، سوف يؤدي إلى زيادة أسعار الفائدة الحقيقية، وذلك لأن الأفراد يكونون في حالة توازن أمثل بالنسبة لقرارهم للاستهلاك والادخار، ولا يكون لديهم حافز لشراء السندات الحكومية، وعليه فإن الدولة يجب أن ترفع سعر الفائدة حتى تحفز مزيداً من الادخار الذي يؤدي بدوره إلى تخفيض الاستثمار الخاص، وبذلك فإن زيادة نسبة الديون العامة إلى الدخل القومي سوف تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس المال إلى العمل، وذلك حينما يحل الدين العام مكان تراكم رأس المال الخاص (Douglas, 1989) .

ثانياً: في حال الاقتصاد المفتوح لدولة صغيرة، فإن التحول من الضرائب إلى القروض العامة يؤدي إلى رفع أسعار الفائدة الحقيقية، وهذا يؤدي إلى تدفق رؤوس الاموال، وبافتراض مرونة أسعار الصرف فإن هذا التحول يرفع أسعار صرف العملة الوطنية،

وبالتالي يرفع أسعار المنتجات المحلية، ويخفض أسعار السلع المستوردة. وهذا يؤدي إلى تقليل الصادرات، وبالتالي تنخفض الصادرات بدلاً من الاستثمارات نتيجة لزيادة القروض العامة.

في حال الاقتصاد المغلق، فإن تمويل العجز بالقروض العامة يؤدي في المدى الطويل إلى نقص المستوى التوازني لرأس المال الحقيقي الوطني، وبالتالي انخفاض النمو نتيجة لانخفاض نسبة رأس المال للعمل، بينما في حال الاقتصاد المفتوح، فإن العجز في الميزان التجاري يؤدي إلى زيادة المديونية الخارجية للدولة، وهذا يؤدي إلى زيادة أعباء مدفوعات الفائدة المستقبلية، ممَّا يؤدي إلى نقص الدخل المتاح للمواطنين، وبالتالي نقص مستوى الرفاه لديهم كما بينت (يلن) (Yellen 1989) .

أما إذا كانت الضرائب المفروضة غير كافية لتمويل فوائد الديون العامة المستحقة، فإن الدولة سوف تضطر إلى إصدار سندات لتغطية هذا العجز، وينتج عن هذا نمو غير مستقر لنسبة الديون العامة إلى الناتج القومي، وهذا سوف يؤدي إلى أزمات اقتصادية ينتج عنها انخفاض في الإنتاج وفي الاستهلاك كما بين (توبن) (Tobin 1986) .

إن الآثار الاقتصادية للدين العام في التحليل النيو كلاسيكي هي للديون المصدرة لتغطية عجز دائم في الموازنة العامة. ولكن قد يكون الأثر الاقتصادي قصير الأجل لتلك الديون على الادخار صغيراً جداً إذا كانت القروض لتغطية عجز مؤقت لفترات قصيرة. (Diamond 1965)

١. **المدرسة الكينزية:**

تختلف المدرسة الكينزية عن المدرسة النيو كلاسيكية في نقطتين أساسيتين هما: افتراضها وجود بعض الموارد الاقتصادية غير المستغلة. وافتراضها وجود عدد كبير من الأفراد يعانون من نقص في السيولة.

وهذا الافتراض الثاني يجعل الاستهلاك الكلي حساساً جداً لأي تغير في الدخل المتاح. ويعتقد أصحاب الفكر الكينزي بأن زيادة الديون العامة لسدّ عجز الموازنة يمكن أن لا يؤدي إلى مزاحمة الاستثمار الخاص والإحلال محله، بل يرى بعضهم أن العكس هو الصحيح (Yellen 1989). فزيادة الطلب الفعال نتيجة لزيادة إنفاق الدولة الممول عن طريق الديون العامة، سوف يؤدي إلى زيادة الربحية المتوقعة للمستثمر، وهذا يؤدي إلى زيادة الاستثمار عند أي مستوى من أسعار الفائدة.والعجز الممول بالديون العامة، ربما أدى إلى زيادة الادخار والاستثمار وارتفاع اسعار الفائدة.

ولكن هذا لا يعني أن المدرسة الكينزية تستبعد إمكانية حلول الإنفاق الحكومي الممول بالقروض العامة محل الاستثمار الخاص، إذا كان هناك حالة توظيف كامل. لذلك فإن الآثار الإيجابية المتوقعة للعجز الممول بالقروض العامة يمكن حدوثها إذا كان العجز اسمياً (Nominal) ، أما إذا كان العجز حقيقياً (Actual) ، فان الآثار تكون ضارة بالاقتصاد. كما أن الآثار الإيجابية يمكن أن تكون للعجوزات المؤقتة، أما تمويل العجوزات الدائمة بالقروض العامة، فسوف يكون له آثار سيئة على الاقتصاد.

٢. **المدرسة الريكاردية**:

تؤمن هذه المدرسة ب «نظرية التساوي الريكاردية» (Ricardian Equivalence) الذي عبر عنها الاقتصادي الشهير (ريكاردو) ، والتي تنص على أن تأثير أي إنفاق حكومي يكون مستقلاً استقلالاً تاماً عن الطريقة التي يمول بها، ولذلك فإن العجز الذي يمول بوساطة القروض العامة لن يؤثر على الاستهلاك الحالي، لأن المستهلك الرشيد سوف يبني قراراته الاستهلاكية على دخله ودخول أبنائه في المستقبل، والتي تعتمد على القيمة الحالية للانفاق الحكومي، وليس على توقيت جمع هذه الضرائب. وعليه فإن المستهلك سوف يدخر أكثر ليجمع المبالغ اللازمة لدفع الضرائب المستقبلية، وذلك في حال تخفيض الحكومة للضرائب بدون تخفيض إنفاقها، وعليه فإن معدل الادخار القومي سوف يكون في معزل عن معدل الضرائب.

واجهت هذه المدرسة انتقادات عديدة من قبل كثير من الاقتصاديين (Tobin 1986) على المستويين النظري والتطبيقي، وأهم تلك الانتقادات هي أن تخفيض الضرائب سوف يزيد من الاستهلاك الحالي، لأنه سيزيد دخل الأفراد في فترات حياتهم وذلك للأفراد الأحياء حالياً، كما يزيد من ضرائب الأفراد الذين سوف يولدون في المستقبل، والذين سيقع على عاتقهم تسديد هذه الديون. ولكن (بارو) (Barro 1974) أيد إمكانية صحة نظرية التساوي الريكاردية إذا افترضنا وجود دافع الإيثار بين الأجيال المختلفة، حيث إن الآباء سوف يقومون بزيادة ادخارهم في حال انخفاض الضرائب عن الإنفاق العام لتوفير الموارد اللازمة لأبناهم لدفع الضرائب التي ستترتب عليهم، ولكن الاقتصاديين استبعدوا وجود هذا الدافع على شكل واسع في المجتمعات المعاصرة.

- **كيف يتم تمويل العجز؟**

يمكن تمويل العجز في الموازنة العامة داخلياً أو خارجياً، ويمكن إدراج هذين الشكلين للتمويل على النحو الآتي:

١. **التمويل المحلي**: ويأخذ أحد الأشكال الثلاثة الآتية:

أ. الاقتراض من المصرف المركزي وهذا التمويل للعجز ليس له تأثير انكماشي

مباشر على الطلب الكلي، لأن البنك المركزي ليس مضطرا لتخفيض الائتمان في مكان آخر حتى يقوم بتوسيع الائتمان للحكومة. ومن هنا يقال إن الاقتراض من البنك المركزي له أثر توسيعي في الطلب الكلي.

ب. الاقتراض من البنوك التجارية: لن يكون لهذا التمويل أثر في الطلب الكلي إذا كان لدى البنوك احتياطات زائدة. أما اذا لم يكن لها احتياطات، فيكون ذلك على حساب القطاع الخاص، وهذا يخلق أثر المزاحمة، فيخلق ضغوطاً تزيل الأثر التوسعي للزيادة في الإنفاق الحكومي، وبدلاً من الحد من الائتمان للقطاع الخاص تلجأ هذه البنوك إلى البنك المركزي لمساعدتها، والنتيجة تشبه الحال التي تحصل فيها الحكومة على هذه القروض من المصرف المركزي مباشرة.

ت. الاقتراض من القطاع الخاص خارج نطاق البنوك. ويكون لهذا التمويل أثر انكماشي في الطلب الكلي، وينطبق هذا الشكل خاصة على الدول النامية التي تكون فيها الموارد المالية لدى القطاع الخاص غير البنكي محدودة.

٢. **التمويل الخارجي**: ويأخذ أحد أشكال المنح والقروض الميسرة أو التفضيلية، والاقتراض التجاري، والمنح قد تكون نقدية أو عينية، سلع غذائية مثلاً، يستخدم ثمنها في سداد العجز، والقروض الميسرة أو التفضيلية تمنح بمعدلات فائدة أقل من تلك السائدة في السوق، وقد تمنح هذه من قبل دول أو مؤسسات دولية، وغالباً تكون مرتبطة بمشروعات محددة. والقروض التجارية تأتي بشكل رئيس من البنوك التجارية الأجنبية.

- **نموذج الدين العام**:

يوفر هذا النموذج تحليلاً اقتصادياً للعجز في الموازنة العامة والدين العام والاقتصاد القومي، باستخدام النموذج الكينزي في الاقتصاد الكلي (متطابقة الدخل القومي) عندما لا يتساوى جانبا الموازنة العامة، أي عندما لا تغطي الحصيلة الضريبية (T) الإنفاق الحكومي (G) بالضبط فإنه إمَّا أن تزيد الحكومة من مخزونها الصافي من الأصول المالية NET FINANCIAL ASSETS (NFA) أو الأصول المالية (FA) مطروحاً منها الالتزامات، أو الخصوم المالية (FL) في الموازنة العامة نتيجة تحقيقها فائضاً في الموازنة (BS) ، وإمَّا أن تقلّل منه اذا كان هناك عجز في الموازنة (BD) (مؤسسة البحوث والاستثمارات، ١٩٩٩) . وهكذا يمكن كتابة قيد الموازنة العامة على النحو الآتي:

$$G + L = T + B \quad (1)$$

حيث L = الإقراض، B= الاقتراض، أو

$$G + \Delta FA = T + \Delta FL \quad (2)$$

حيث Δ FA = الزيادة في الأصول المالية، Δ FL = الزيادة في الالتزامات المالية ومنها:

$$BS = T – G$$

$$= \Delta FA - \Delta FL$$

$$= \Delta N FA \text{...} (3)$$

ولما كانت معظم الحكومات تحقق عجزاً في الموازنة، فإنه يفضل كتابة قيد الموازنة في حال العجز على النحو الآتي:

$$BD = \Delta FL - \Delta FA$$

$$= \Delta N FL \text{...} (4)$$

وبالطبع ينبغي على الحكومة أن تمول العجز السنوي في موازنتها من خلال الاقتراض من سوق الأوراق المالية بإصدار أذون وسندات الخزينة (Treasury bills and Treasury bonds) ، أو من خلال الاقتراض من البنك المركزي (أي زيادة كمية النقود) (زكي، ص١٦٤، ٢٠٠٠) ، فإذا اعتبرنا أن تغطية عجز الموازنة يتم أساسا بوساطة أذون وسندات الخزانة، وأهملنا تداول تلك الأذون والسندات في سوق الأوراق المالية (للتبسيط) ، فإنه يمكننا اشتقاق العلاقة بين عجز الموازنة (BD) والدين العام على النحو الآتي:

$$BD_t = \Delta D = D_t = D_{t-1} \text{.......................................} (5)$$

أي أن الاختلاف بين الدين العام، وفي نهاية الفترة t مقارنة بالفترة 1 -t، ينتج عن عجز يتحقق في نهاية الفترة t أو BDt ، والحقيقة أن علاقة العجز في الموازنة وحجم الدين العام علاقة ذات اتجاهين، وذلك لأن حجم الدين العام يؤثر بدوره أيضاً في حجم عجز الموازنة، لأن الفائدة على الدين ينبغي دفعها أيضاً. ومن الناحية التحليلية، تعد مدفوعات الفائدة للدين مدفوعات تحويلية من قبل الحكومة لحاملي السندات، وهكذا كلما كان حجم الدين العام كبيرا انخفض مقدار صافي الضرائب (الضرائب – المدفوعات التحويلية) ، وللتأكيد على دور الفائدة في تحديد حجم العجز والدين العام نفصّل بند الفائدة (i) كأحد مكونات عجز الموازنة على النحو الآتي:

$$BD_t = (G- T) T + D_{t-1} \text{..................................} (6)$$

توضح هذه المعادلة أن الدين العام لن يتوقف عن النمو طالما كان هناك عجز في الموازنة، وأن هذا العجز سيتحقق، إلا إذا زادت المتحصلات الضريبية عن الإنفاق العام بأكبر من مدفوعات الفائدة على الدين القائم. وبصورة عامة كلما كان الدين العام كبيراً، كلما زادت مدفوعات الفائدة، ومع بقاء الأشياء الأخرى على حالها، زاد عجز الموازنة. وبهذا المنطق يتبين لنا أن الدين العام يغذي نفسه بنفسه، وكلما زاد حجمه كلما كان

تخفيض بحجم الانفاق العام، وزيادة المتحصلات الضريبية المطلوبة لضبط نمو هذا الدين وإيقافه أمراً صعباً ومؤلماً، حتى يصل الأمر إلى نمو متسارع في الدين العام بصورة لا يمكن معها ضبطة أو التحكم فيه.

كما يتبين لنا أيضاً من المعادلة (٦) أنه حتى إذا تحقق توازن أولي في الموازنة، فإن الدين العام يمكن أن يتسارع نتيجة لمدفوعات الفائدة على الدين المتراكم وتمويلها بواسطة القروض الجديدة. فاذا انتقلنا من هذا التحليل الساكن Static إلى التحليل الديناميكي Dynamic والأكثر واقعية نجد أن الايرادات الضريبية تنمو بصورة متواصلة في حال تحقق النمو الاقتصادي، مما يسمح للحكومة (في حال ضبط و ترشيد الانفاق العام) بتحقيق فائض في الموازنة. وهكذا فإنه مع تزايد الدخل القومي (y) تزيد المتحصلات الضريبية (t) بنسبة (ty) سنوياً، وهذا الفائض الأولي يمكن أن يتراكم ويقلل من عجز الموازنة بأكبر من تأثير نمو المدفوعات التحويلية، ويحد ذلك من نمو الدين العام.

وهكذا فان التغيرات المقصودة في كل من G وT تجعل العجز ينمو أو ينخفض عبر الزمن معتمداً على المحددات الثلاثة الأساسية الآتية: أ) حجم الدين العام الموروث، ب) متوسط أسعار الفائدة على السندات الحكومية، ج) معدل نمو الدخل القومي.

وتؤكد الدراسات القياسية (مؤسسة البحوث و الاستثمارات، ١٩٩٩) التي تربط بين العجز والدين العام والمتغيرات الاقتصادية الأخرى على وجود علاقة سالبة بين كل من معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي، والعجز في ميزان المدفوعات كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي، ومقدار العجز في الموازنة (نسبة مئوية من إجمالي النفقات) ، ووجود علاقة طردية (موجبة) بين متوسط أسعار الفائدة على السندات، ومقدار العجز في الموازنة (كنسبة مئوية من إجمالي النفقات) . كما تظهر تلك الدراسات أيضاً وجود علاقة سالبة بين مقدار العجز والنمو الاقتصادي، حيث يمتص العجز في الموازنة الموارد المالية التي كان يمكن استثمارها في القطاع الخاص.

ويلاحظ أن التمييز بين المتغيرات الاسمية والمتغيرات الحقيقية يضيف بعداً مهما لعجز الموازنة والدين العام وهو تأثير التضخم، فخلال فترات التضخم ترتفع معدلات الفائدة الاسمية لتعكس المسموحات المرتبطة بالتضخم، ويطلق على ذلك بأثر (فيشر) Fisher Effect، الذي ينشأ عندما يطالب المقرضون بتعويضات مقابل النقص في القيمة الحقيقية لرأسمالهم على مدى فترة القرض. ولكن أثر (فيشر) يقع على معدلات الفائدة الحالية فقط، ولا ينطبق على السندات الحكومية التي اشتريت في فترات سابقة. وهكذا تجد

الحكومة أن حصيلتها الضريبية ستزداد نتيجة التضخم، ولكن مدفوعاتها على سندات القروض العامة ستظل على ما هي عليه (باستثناء القروض الجديدة) . وبلغة أخرى فإن التضخم يترك الإيرادات الضريبية الحقيقية على ما هي عليه، ولكن يقلل من القيمة الحقيقية للدين العام. ويطلق على تآكل الدين العام أحيانا «بضريبة التضخم Inflation Tax» ، لأنه يحول الثروة الحقيقية من مالكي السندات الحكومية إلى الحكومة. وهكذا إذا اعتبرنا أن P_t هو مستوى الأسعار في نهاية الفترة t، وأن D_t هو الدين الأسمى في نهاية الفترة t فإن حجم ضريبة التضخم (F) هو ببساطة ذلك المقدار الذي ينبغي أن يزيد به الدين العام الاسمي القائم للحفاظ على قيمته الحقيقية أو:

$$F = [P_t - P_{t-1} / P_{t-1}] D_{t-1}$$
$$= Pt\ Dt\text{-}1 \text{...} (7)$$

حيث P_t هو معدل التضخم خلال الفترة t. في هذه الحال فإن الزيادة الحقيقية في الدين العام ليست ببساطة مرآة لعجز الموازنة، ولكن هي عجز الموازنة مطروحاً منها ضريبة التضخم أو

$$\Delta\ RDt = BDt - F \text{..} (8)$$

وهكذا كلما كان معدل التضخم مرتفعاً وحجم الدين العام مرتفعا أمكن زيادة العجز الحكومي الاسمي دون زيادة حقيقية في الدين. ففي السبعينيات من القرن الماضي حققت العديد من الدول عجزاً اسمياً في الموازنة بينما كانت في الحقيقية تحقق فائضاً فيها بسبب ضريبة التضخم العالية.

يتبين أيضا من معادلة (٦) أن هناك متغيرْين أساسييْن يحددان إلى درجة كبيرة ظاهرة انفجار الدين (عدم إمكانية السيطرة عليه، ويطلق عليها مصيدة الدين العام أو كرة الثلج)، عندها لا يمكن سداد خدمة الديون القائمة إلا من خلال الاقتراض الجديد الذي يدخل الدولة المدينة في حلقة خبيثة لا يمكن السيطرة فيها على الدين العام، وهما سعر الفائدة المتوسط على السندات الحكومية، ومعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي، ويتحقق ذلك إذا كان سعر الفائدة الاسمي أكبر من معدل نمو الدخل المحلي الإجمالي الاسمي. وقد وضع بعضهم هذه الظاهرة (انفجار الدين العام) في شكل رياضي آخر على النحو الآتي:

$$BDt = [(i - r) / (i + r)] * bt\text{-}1 \text{.........................} (9)$$

حيث r هي معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي الاسمي. وان Dt- 1 نسبة الدين العام إلى الناتج المحلي الإجمالي في السنة t- 1 وأن Dt هي نسبة العجز الأول إلى الناتج المحلي الإجمالي.

bt-1 هي نسبة الدين العام إلى الناتج المحلي في السنة t-1 ومن المعادلة رقم (٩) ، يتضح أن خطر انفجار حجم الدين العام يتوقف على علاقة r،i، فإذا كانت r<i فإن ديناميكية الفوائد وحدها تؤدي إلى زيادة حجم الدين العام.

إن السبب الرئيس لاتساع مشكلة الدين العام – كما يوضح النموذج الرياضي– هو الفائدة– وذلك لأن معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي يتقلب عادة، بسبب ظروف الاقتصاد الدولي المتغيرة بين الركود والانتعاش، بينما معدل الفائدة على الديون العامة يحدد مسبقاً عند عقد القرض.

ثانياً- الدراسات السابقة:

أ- الدراسات العربية:

بين **أبو الفحم** (٢٠٠٥) من خلال دراسته «محددات الجدارة الائتمانية للسلطة الوطنية الفلسطينية» أن الاقتصاد الفلسطيني يعتمد على المساعدات الأجنبية بشكل كبير لتمويل برامج الأنفاق الاستثماري وجزء مهم من هذه المساعدات يأتي على شكل قروض ميسرة. وتمثل عملية إدارة الدين الخارجي عاملاً حاسماً ومهماً جداً لتوفير المقدرة على التعايش مع الدين وأعبائه، وتحقيق أقصى استفادة ممكنة منه، والاستمرار في تمويل الاقتصاد الوطني بأكبر قدر ممكن من الموارد الصافية التي تستطيع عن طريقها السلطة الوطنية التخلص من الديون الخارجية. اعتمدت الدراسة للتعرف إلى مستوى الجدارة الائتمانية للسلطة الوطنية على تعريف مجموعة من المؤشرات التي يمكن أن تستخدم لقياس حساسية الاقتصاد في الدول النامية إلى الدين الخارجي، مثل هيكل الديون وفترات الاستحقاق وسعر الفائدة وغيرها، وبينت أن هناك ضعفاً حقيقياً حول قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية المالية بالنسبة لاعتمادها على الدين الخارجي.

وفي دراسة ثانية بعنوان «القروض الأجنبية ودورها في التنمية الاقتصادية المحلية» (**عبادي**، ٢٠٠١) تبين أن غالبية الدين العام الخارجي الفلسطيني جاء لمواجهة الطلب على تمويل المشاريع التنموية التطويرية في مجال البنية التحتية والخدمات، وأن معظم هذه الديون هي ديون ميسرة لانخفاض الفائدة المترتبة عليها وطول فترة استحقاقها، إلا أن الدراسة أظهرت أن هذه الديون قد وزعت بشكل غير عادل على المناطق وعزت السبب إلى تعدد الجهات المنفذة، وعدم وجود خطة موحدة، هذا بالإضافة إلى استبعاد المشاريع الإنتاجية والتركيز على المشاريع الخدماتية. كما أن الدراسة أظهرت أن حجم الدين ما زال قليلاً بالنسبة للناتج المحلي الإجمالي، إذا ما قورن مع الدول الأخرى التي تناولتها الدراسة مثل الأردن ومصر.

وبالنسبة «للحصار الإسرائيلي والمساعدات الدولية» بين، **مقداد** (٢٠٠٦) في دراسته أن الديون التي حصلت عليها السلطة الوطنية الفلسطينية تعدُّ ديوناً ميسرة في معظمها، وتمثل تلك المبالغ التي دفعت للسلطة الوطنية الفلسطينية من قبل الدول المانحة على شكل قروض وضمانات، وهي واجبة السداد عند استحقاقها، ولكنها شبيهة بالمنح، لأنها طويلة الأجل تصل فترة السماح فيها من ٥ – ١٥ سنة في حين تصل فترة السداد إلى ٣٠ سنة، أما نسبة الفائدة تتراوح ما بين ٠ – ٣٪. وتبلغ قيمة القروض الميسرة أكثر من ٧٠٣ مليون دولار، وتمثل قيمة القروض المعدومة الفائدة حوالي ٦٦,٤٪ من إجمالي القروض الميسرة. أما القروض التجارية المتعاقد عليها مع السلطة الوطنية الفلسطينية، فتعدُّ قروضاً متوسطة الأجل وواجبة السداد، مع العلم أنها لا تمثل سوى ٥٪ من إجمالي القروض الخارجية.

بينما تناولت دراسة **عودة وآخرين** (٢٠٠٤) «مديونية السلطة الوطنية حجمها، ومصادرها وآليات إدارتها»، وبينت الدراسة أن ارتفاع معدلات الدين العام الداخلي له انعكاسات سلبية على الاقتصاد تتمثل في التسبب في إغلاق أو خفض عمل المؤسسات والمنشآت الاقتصادية، وهروب رأس المال الوطني والاستثمارات الأجنبية وهز الثقة بين القطاع الخاص والحكومة. وتوافقت الدراسة مع بعض الدراسات الأخرى في أن مشكلة الدين العام الفلسطيني تكمن في استخدام الديون، وليس في حجمها، ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة إنشاء وحدة خاصة ذات كفاءة عالية تكون تابعة لوزارة المالية، ويعزى لها مهمة إدارة الدين العام ومسؤولية تحديد الاحتياجات والأولويات. كذلك أوصت الدراسة بتطبيق قواعد وأنظمة موحدة على مختلف جهات السلطة فيما يتعلق بالدين العام.

وكذلك قام **الخطيب** (٢٠٠٥) بدراسة نقدية «لمشروع قانون الدين العام الفلسطيني» وهدف من خلالها إلى تحليل مشروع قانون الدين العام الفلسطيني، ومساعدة السلطة الوطنية الفلسطينية على صياغة قانون عصري يحمي الاقتصاد الفلسطيني من الهزات المالية الخارجية، ويجنبه الوقوع في أزمة المديونية. قامت الدراسة بتحديد أنواع الدين وأسبابه والمخاطر المترتبة عليه، والتي شملت مخاطر السوق، ومخاطر التجديد والسيولة والائتمان والتسوية والمخاطرالتشغيلية، كما حددت الدراسة المؤشرات الاقتصادية المرتبطة بالديون العامة على أنها نسبة الدين الخارجي إلى الصادرات، ونسبة الدين الخارجي إلى إجمالي الناتج المحلي، ومتوسط سعر الفائدة على الدين الخارجي، بالإضافة إلى متوسط فترة الاستحقاق. كذلك تطرقت الدراسة إلى إدارة الدين العام حيث لخصت المباديء التوجيهية لإدارة الدين العام في: الأهداف، والشفافية والمساءلة، والإطار المؤسسي، واستراتيجية إدارة الدين وإطار إدارة المخاطر. ومن أهم الاستنتاجات التي خرجت بها الدراسة أن الدين

العام الفلسطيني بشقيه الداخلي والخارجي لم يشكل حتى الآن خطورة على السلطة الوطنية الفلسطينية، ويمكن لها تسديد الاستحقاقات المترتبة عليها لخدمة الدين بسهولة، وذلك لأن معظم الدين العام الخارجي الفلسطيني من الديون الميسرة.

وأشارت دراسة **عبد الرزاق** (٢٠٠٢) «هيكل الموازنة العامة الفلسطسنية» إلى أن الدين العام الفلسطيني قد نما خلال الفترة (١٩٩٥ – ٢٠٠١) بمعدل ٥٤,٥ ٪ في المتوسط، ويعزى هذا النمو الواسع في الدين العام إلى تدهور الاقتصاد الفلسطيني بسبب العدوان الإسرائيلي. وترى الدراسة أن هذا التسارع في الدين الخارجي يؤدي إلى زيادة الضغوط على الموازنة العامة الفلسطينية، بالاضافة إلى أنه يكون على حساب الاستخدامات الآخرى للموازنة. ورأت الدراسة أن المشكلة الحقيقة للدين العام الخارجي لا تكمن في حجمه ونموه بل في الاستخدامات التي اقتصرت على تمويل الموازنة الجارية وبعض مشاريع البينة التحتية، كما أن الدراسة حددت أن عملية الاقتراض الفلسطيني ما زالت تفتقر إلى الاستراتيجية العامة، وتعاني من العشوائية وعدم وجود الضوابط.

وبين **التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية** (٢٠٠٣) الخاص «بالأداء المالي للسلطة الوطنية الفلسطينة» أنه استمر اعتماد السلطة على القروض ليصل إجمالي الرصيد القائم لدين العام مع نهاية عام ٢٠٠٣ إلى حوالي ٩٥٤ مليون دولار بارتفاع نسبته ٧٪ عم كان عليه في عام ٢٠٠٢، ومشكلاً ما نسبته حوالي ٧٧٪ من إجمالي النفقات الجارية، و١٣٦٪ من إجمالي الايرادات المحلية وحوالي ٢٣٪ من الناتج المحلي الإجمالي لعام ٢٠٠٣، وتناول تقرير التنمية البشرية (٢٠٠٤) المؤشرات الاقتصادية الفلسطينية، وخلص التقرير إلى أن المؤشرات الاقتصادية شهدت تراجعاً عاماً، فقد تزايد الدين العام، حيث بلغ في العام ٢٠٠٠، أي بعد ٦ سنوات من عمر السلطة حوالي ٣٩٢ مليون دولار، وارتفع خلال الانتفاضة باطراد، ليصل إلى أعلى مستوى له في العام ٢٠٠٣، حيث تجاوز ٩٩٠ مليون دولار. وأفادت نشرة صادرة عن صندوق النقد الدولي (٢٠٠٧) ، تحت عنوان: «التطورات الاقتصادية ونظرة عامة خلال العام ٢٠٠٦ على الضفة الغربية وقطاع غزة»، أنه من المتوقع خفض معدل نمو الاقتصاد الفلسطيني خلال العام ٢٠٠٦ ليصل الى ٤ ٪ من ٦ ٪ عام ٢٠٠٥. ولكنه توقع أن يعود إلى النمو ثانية ليصل إلى ٤,٥ ٪ عام ٢٠٠٧، و ٥٪ عام ٢٠٠٨. وتوقعت النشرة أن يصل العجز في الموازنة إلى ٩٤٠ مليون دولار.

وعلى صعيد آخر فقد تناولت بعض الدراسات الحديثة موضوع الدين العام الخارجي وأثره على الدول النامية، ومن هذه الدراسات، دراسة **الساعتي**، (١٩٩٦) بعنوان: «الدين العام والقرض العام: وأثرهما على الرفاه» حيث حللت هذه الدراسة مزايا تمويل عجز

الموازنة العامة للدولة من خلال القروض بالمقارنة مع تمويلة باسلوب الديون العامة الربوية. استخدمت الدراسة النموذج الرياضي والمكون من شقين، الأول افتراض أن سعر الفائدة الحقيقي على الديون الحكومية أعلى من سعر الفائدة التوازني، وقد توصلت الدراسة إلى أنه هناك علاقة سلبية بين الديون العامة والناتج القومي الإجمالي. بينما الشق الثاني من النموذج الذي يمثل أسلوب القرض (المشركة في الأرباح) لتمويل المشاريع العامة المدرة للدخل، ومن هذا الشق من النموذج تحققت الشروط اللازمة لتحقيق التوازن الأمثل لدالة الرفاه الاجتماعي، إذ يتساوى المعدل الحدي للاستبدال مع المعدل الحدي للإحلال، ويكون العائد على التمويل مساوياً لمتوسط العائد على الاستثمار في الاقتصاد، والذي يساوي معدل النمو الاقتصادي.

كما قدم **حجازي** (١٩٩٩) دراسته حول «اتساع نطاق الدين العام في دول العالم الإسلامي، المشكلة والحلول» افترضت هذه الدراسة أنه يمكن علاج مشكلة الدين العام في بلدان العالم الاسلامي بشكل تدريجي، وعلى مدى فترة زمنية ممتدة في ظل توافر البيئة الإسلامية. **ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة تحديد ثلاثة مداخل لعلاج مشكلة الدين العام وهذه المداخل هي**:

- المؤسسات الدولية: حيث يجب على أوجه العلاج أن تقترح على أساس ضرورة التخلص من فائض الطلب على الموارد الاقتصادية في الدول المدينة، باستخدام السياسات المالية والنقدية الانكماشية.
- بالنسبة للدول المدينة: الحل يعتمد على مبدأ المسئولية المشتركة في السياسات الاقتصادية الخاطئة لكل من الدول المدينة والدائنة.
- المدخل الإسلامي: تفعيل أحكام الشريعة الاسلامية في المجال الاقتصادي وبخاصة صيغ التمويل الإسلامي القائم على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة، أو البيع أو المشاركة والإنتاج، أو في القروض الخالية من الربا.

كما ساهم **الكاظمي**، (١٩٩٩) بموضوع «الاستدانة وأثرها في الاستقلال الاقتصادي» حيث اتبع المنهج الاستقرائي في تحديد أثر الديون العامة على الاستقلال الاقتصادي. وحددت الدراسة أن لجوء الدول الإسلامية إلى الاستدانة الخارجية بصورة مستمرة بغية وضع أسس تنموية مركزة ذاتياً يحتوي على نوعين من الإضرار. النوع الأول يلحق الضرر بنموذج التنمية المستقلة والحفاظ على القرار الاقتصادي والسياسي المستقل، وأما النوع الثاني فله تأثيرات التوائية وغير مباشرة على البيئة الاقتصادية للدولة والمجتمع.

وأضاف **الفايدي** (٢٠٠٣) دراسة أخرى بعنوان: «أثر الديون الخارجية على الدول النامية» إذ بينت أن مسألة الحد من الديون الخارجية للدول النامية مسألة متشعبة، وذات جذور عميقة لا يمكن التخلص منها بسهولة، **وقد اقترحت الدراسة مجموعة من الحلول يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:**

١. تفعيل المسؤولية المشتركة بين الدول الدائنة والمنظمات الدولية المختلفة والدول المدينة، لأن مشكلة تفاقم الديون تنبعث أصلا من أن الإطار الذي تحركت فيه الموارد الأجنبية للدول الدائنة والبنك الدولي إلى الدول المدينة كان إطاراً من شروط وخصائص معينة ومتعسفة ساهمت في تفجيرأزمة الديون الخارجية.

٢. تسهيل عملية إعادة جدولة الديون وتخفيفها وجعل خدمة الدين العام في حدود معقولة نسبياً.

٣. تحسين شروط التجارة الخارجية وفتح المجال أمام صادرات الدول المدينة في أسواق الدول الدائنة.

٤. يجب على الدول النامية أن تتوقف عن البحث عن حلول مسألة الدين العام من الخارج، ولا بد من أن تبدأ ذاتيا في وضع نموذج للتخلص من هذه الديون.

٥. إنشاء ناد خاص يعني بحقوق المدينين لتكوين جبهة قوية ومتماسكة على غرار نادي باريس للدائنين، ويقوم هذا النادي بوضع الحلول ومناقشة مشكلات الدول المدينة وتبادل الخبرات والمعلومات بين الدول النامية، ووضع سياسة فعالة ورشيدة للاقتراض الخارجي تستهدف وضع حد لنمو الديون.

٦. تشجيع التعاون الاقتصادي بين الدول النامية، والعمل على تشجيع التبادل التجاري، ودعم إنتاج الموارد الأولية وتبادل التكنولوجيا والمعارف والخبرات العلمية لهذه الدول، وتشجيع الصناعة المحلية وحمايتها.

٧. الحد من تهريب رؤوس الأموال للخارج للتخفبف من التأثير السلبي على ميزان المدفوعات للدول التي خرجت منها هذه الاموال، وإيجاد حلول للتخفيف من هذه الظاهرة كتخفيض الضرائب المرتفعة على الدخول، وتخفيف القيود المفروضة على القطاع الخاص.

٨. ترشيد الأنفاق العسكري.

٩. الحد من مسألة التهرب الضريبي.

بـ الدراسات الأجنبية:

دراسة **سليمنتس وآخرون (Clements; et, al (2005** بعنوان «هل إعانة الدين العام سوف يرفع من مستوى التنمية في الدول الفقيرة» هدفت الدراسة إلى تحليل برنامج إعانة الدين العام الذي قدم من قبل صندوق النقد الدولي والبنك الدولي للدول النامية، وخصت الدراسة الدول الأكثر فقراً، والتي لا يتجاوز متوسط دخل الفرد فيها ٨٦٥$ سنوياً. **ومن خلال التقدير التجريبي للآثار المترتبة على الدين العام الخارجي وانعكاساته على التنمية الاقتصادية خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:**

١. بالرغم من أن الدين العام العالي يستطيع أن يؤثر سلباً على التنمية الاقتصادية في الدول ذات الدخل المنخفض فإن الدين العام الخارجي يخفف من وتيرة التنمية الاقتصادية بعد وصوله إلى ما يعادل ٥٠ ٪ من حجم الناتج المحلي الإجمالي أو إلى ٢٠ ٪– ٢٥ ٪ من الناتج المحلي الصافي.

٢. الدين العام الخارجي يؤثر سلباً وبصورة غير مباشرة على التنمية من خلال الآثار المترتبة على الاستثمار العام. وعلى الرغم من أن حجم الدين الأصلي يظهر أنه خال من الأثر إلا أن مصاريف خدمة الدين والفوائد تحمل الجزء الأكبر من الآثار في هذا المجال.

٣. الفائدة القصوى من الاستثمارالعام يمكن أن يحدث فقط من خلال المزيد من الإنفاق الاستثماري العام على التكوين الرأسمالي الذي يكون غير مرتبط بالزيادة في عجز الموازنة العامة.

وفي دراسة أخرى **للبنك الدولي** (١٩٩٣) بعنوان: «تقليص الدين، التكاليف المالية قصيرة الأجل والمكاسب طويلة الأجل» قامت الدراسة بتحليل الآثار المترتبة على الدين العام الداخلي الذي تحصل عليه الحكومات من البنوك التجارية، وهدفت إلى مقارنة التكاليف المالية لهذه الديون بالمكاسب التي يمكن أن تحدث في المدى الطويل. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عملية تقليص الديون سوف تؤثر على التنمية الاقتصادية من خلال قنوات عدة وهي التوازن المالي والسياسة العامة والمدخرات المحلية وميزان المدفوعات. وبالنسبة إلى المخاطر والآثار المستقبلية على حجم الإنتاج، فان المستوى العالي من الدين العام يستطيع أن يقف حجر عثرة أمام تطور الاقتصاد المستقبلي ونموه؛ لأن ذلك يتوقف على حجم الضرائب التي سوف تفرضها الدولة من أجل تغطية فوائد هذا الدين. ومن أجل تقليص المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها في هذا المجال يجب على السياسة الاقتصادية أن تعمل على رفع الثقة لدى المستثمرين، وتشجيع تدفق رأس المال

الجديد. وبالنسبة الى المكاسب أو الخسائر المالية، فمكاسب التنمية ستقاسم مع المقرضين، ولم تحدد الدراسة من هو الطرف الذي سوف يجني النصيب الأكبر من المكاسب، أهو الدائن أم المدين؟

مناقشة الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع الدقيق على الأدبيات التي تناولت مشكلة الدين العام يمكن تقسيم هذه الأدبيات إلى قسمين: القسم الأول تناول مسالة الدين العام الفلسطيني بينما تناول القسم الثاني مسألة المديونية الخارجية للدول النامية. وبالنسبة إلى أدبيات القسم الأول فلقد أجمعت الدراسات المتعلقة بمشكلة المديونية الفلسطينية أن السلطة لجأت إلى الاعتماد على الدين العام منذ قيامها، وذلك بسبب العجز المالي الموجود في الموازنة العامة من جهة وأعباء البناء والمشاريع التطويرية من جهة أخرى، ومع تطور الأحداث السياسية والاقتصادية الخاصة بالمجتمع الفلسطيني، فقد تفاقم الدين العام الفلسطيني في السنوات الأخيرة. ولكن الشيء الإيجابي بهذا الموضوع يشير إلى أن معظم الديون الفلسطينية هي ديون ميسرة وطويلة الأجل حيث إن هناك جزءاً كبيراً منها بدون فائدة أو بفائدة متدنية، وهذه الديون الميسرة تعادل ما نسبته أكثر من ٦٠ ٪ من إجمالي حجم الدين العام الخارجي الفلسطيني. وبينت هذه الدراسات أن هناك علاقة وثيقة بين الدين العام، وعدد من المؤشرات الاقتصادية مثل إجمالي الناتج المحلي، وحجم الصادرات، وسعر الفائدة، هذا بالإضافة إلى أن هذه الدراسات قد حددت المخاطر الاقتصادية التي قد تتولد نتيجة الدين العام وإدارته. بعض الدراسات الأخرى تناولت العلاقة بين الدين العام ومستوى التضخم والبطالة من جهة والعجز في الموازنة العامة من جهة أخرى.

في حين أن القسم الثاني من أدبيات البحث قد تناول مشكلة المديونية الخارجية للدول النامية والفقيرة، وأجمعت الدراسات في هذا المجال على أن هذه الدول وقعت في مشكلة أزمة المديونية الخارجية نتيجة زيادة أسعار الفائدة العالمية، وانخفاض أسعار المواد الخام، وتفاقم الدين ليصل حداً لا يمكن معه الوقوف على المستوى الدقيق للآثار الاقتصادية الناتجة عن هذا الدين، وخاصة فيما يتعلق بإدارة هذه الديون. هذا واقترحت بعض الدراسات حلولاً عدة للدول النامية لمواجهة أزمة المديونية، ومن هذه الحلول تفعيل المسئولية بين الدول المدينة والمنظمات الدولية، وتسهيل عملية إعادة جدولة الديون، ولجوء الدول إلى البحث عن حل مشكلة الدين العام من الداخل، وليس من الخارج، وعدم تهريب رؤوس الأموال إلى الخارج، وهناك دراسات نادت بالحل الإسلامي وتفعيل أحكام الشريعة الإسلامية في المجال الاقتصادي.

من خلال هذا الاطلاع على أدبيات البحث يتضح أن الدين العام تربطه علاقة وثيقة مع العديد من المتغيرات والمؤشرات الاقتصادية الكلية، التي لها أثرها البارز على أداء الاقتصاد الوطني، وقد تتفاقم هذه الآثار إلى حدٍّ يمكن أن يؤدي إلى اختلالات هيكلية على الاقتصاد، وبالتالي تؤثر على الاستقلال الاقتصادي والسياسي للمجتمع. وعليه يرى الباحث أن هدف البحث الحالي يكاد يتوافق مع هدف غالبية الدراسات السابقة وهو دراسة المديونية العامة الخارجية للسلطة الوطنية الفلسطينية وتحليلها، وتحديد قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء هذه المديونية من خلال تحليل المؤشرات التي وردت في أدبيات البحث.

تحليل واقع الدين العام الفلسطيني والأعباء المترتبة عليه:

أولاً- العجز المالي الفلسطيني:

الجدول (١)

خلاصة الموازنة العامة للفترة (١٩٩٦- ٢٠٠٥) المبالغ بالمليون دولار

السنة	الإيرادات العامة	الإيرادات المحلية	المنح والمساعدات والقروض الميسرة	النفقات العامة	النفقات الجارية	النفقات الرأسمالية والتطويرية تمول من الخزينة والدول المانحة	العجزقبل المنح والمساعدات	العجز الكلي
١٩٩٦	٩٢٧,٩	٦٨٤,٢	٢٤٣,٧	٩٢٧,٩	٧٠٩,٦	٢١٨٣	–	–
١٩٩٧	١١٩٥,٤	٨١٦	٣٧٩,٤	١٢١١	٨١٨,٣	٣٩٢,٧	٣٩٥	١٥,٦
١٩٩٨	١٨٢١,٥	٩٢١٥	٩٠٠	١٨٥٨,٤	٨٩٤,٤	٩٦٣,٩	٩٣٦,٩	٣٦,٩
١٩٩٩	١٦٠٣,٨	٩٠٣,٨	٧٠٠	١٧٥٨,١	١٠٠٨,٧	٧٤٩,٢	٨٥٤,٣	١٥٤,٣
٢٠٠٠	١٣٦٤	٩٤٦	٤٢٢	١٣٦٤	٩٩٠	٤٣٦	٤٢٢	٥٠
٢٠٠١	١١٢٥,١	٢٨٧,١	٧٦٥,٩	١٢٣٩,٣	١٠١٦,٦	٥٩٥,١	١٨٦,٣	٢٦٥,٢
٢٠٠٢	٩٧٧,٤	٢٨٣,٦	٦٩٣,٨	١٢٢٧,٨	١٠٢٣	٥٦٣,٣	٢٥٠,٤	٧٤,٧
٢٠٠٣	٥٣١	٢٠٧	٧٤٧	١٢٧٨	١٠٤٠	٦٥٤	٧٤٧ –	٠
٢٠٠٤	١٧٠٥,٩	٨٠٥,٩	٨٨٨	١٦٩٤	١٤٤٤	٢٥٠	٨٨٨	٠
٢٠٠٥	١٠٥٨	٣٩٦	١١٦٢	٢٢٢٠	١٩٥٢	٢٦٨	١١٦٢	٠

المصدر: وزارة المالية «دائرة الموازنة العامة».

من الجدول (١) يتضح أن الموقف المالي الفلسطيني للأعوام (١٩٩٦ – ٢٠٠٥) يتصف بوجود فجوة تمويلية بين الإيرادات والنفقات العامة (العجز المالي قبل المنح والمساعدات)، وهذه الفجوة كما هو واضح من القيم أنها تنمو من سنة إلى أخرى، وذلك

يعزى إلى تزايد النفقات الجارية التي تنمو بشكل مستمر، وبمعدل أعلى من نمو الإيرادات العامة، حيث كانت في عام ١٩٩٥ (٧٠٩ مليون دولار) وتزايدت بأكثر من الضعف لتصل إلى (١٩٥٢ مليون دولار) في عام ٢٠٠٥، ويمكن عزو النمو البطيء في الإيرادات العامة إلى الظروف السياسية والاقتصادية التي يعيشها المجتمع الفلسطيني بسبب حجز عائدات الضرائب والجمارك من قبل إسرائيل، وعدم قدرة المواطن الفلسطيني على تسديد الالتزامات المالية إلى السلطة بسبب التراجع الاقتصادي العام. في حين تمثل المنح والمساعدات الرافد الأساس في سد الفجوة التمويلية، ويبين الجدول (١) أن العجز المالي الكلي مقارنة بالعجز المالي قبل المنح والمساعدات يكاد يشكل نسبة بسيطة جداً من الإيرادات العامة. ولكن القضية الأهم أن هذه المنح والمساعدات هي منح مجدولة، وليست فعلية وبسبب تأخر هذه المساعدات، وتوقف بعضها، فان العجز المالي الفلسطيني يظهر واقعياً أكبر بكثير مما تعبر عنه قيمة العجز المالي الكلي.

ثانياً- الدين العام ومتطلبات الاستثمار والتنمية:

التحليل الرياضي للدين العام وعلاقاته بمتطلبات التنمية الاقتصادية:

بين (هارود) Harrod أهمية الدين الخارجي في التنمية الاقتصادية من خلال استخدام النموذج الكينزي في تقدير الفجوة، ويعرف هذا الشق من النموذج الكينزي بنموذج تقدير الفجوة (Gap Models) (طريف ١٩٨٤) حيث يبين النموذج أن:

$$G.C = S \quad \text{.................................... (1)}$$

حيث G: تمثل معدل الدخل القومي خلال فترة زمنية معينة، ويمكن التعبير عنها على صورة:

$$G = \Delta Y/ Y$$

C: صافي التراكم الرأسمالي خلال فترة زمنية معينة منسوباً إلى التغير في الدخل ويمكن تمثيلها ب:

$$C = I/ \Delta Y$$

S: الميل المتوسط للادخار (APS) وتمثل: $S = S/ Y$

ويمكن إعادة صياغة المعادلة رقم (١) على النحو الآتي:

$$(\Delta Y/ Y. I) / \Delta Y = S/ Y \quad \text{.................. (2)}$$

السابقة ويمكن كتابة المعادلة لتصبح: $G = SK$

حيث K: تمثل معدل التغير في الدخل إلى رأس المال (Capital Output Ratio) وفي

حال الحصول على القروض أو المنح والمساعدات، فان معدل النمو G سوف يزداد ليصبح $G = (a+s) K$ حيث: a تمثل القروض أو المنح التي اُستلمت. فإذا افترضنا أن معدل النمو المخطط له في الدخل والمطلوب هو $G^{/}$ وافترضنا أن K ثابتة فإن رأس المال اللازم لتحقيق معدل النمو المطلوب هو $(C) = G^{/} / K$ والفرق بين (C) و (S) يمثل فجوة الادخار (Saving Gap)، ويمثل حجم القروض والمساعدات اللازمة لتحقيق معدل النمو المطلوب أي:

$$a = C - S$$

ومن هنا فان الاقتصاديين آمنوا بأن مشكلة الدول المدينة ليس بعدم الرغبة في الادخار، وإنما في عدم القدرة على الحصول على العملات الأجنبية الكافية من خلال الصادرات، ومن ثم تنبع أهمية الاقتراض والمنح والمساعدات الخارجية في مقابل الطلب لزيادة الرصيد من العملات الأجنبية إلى جانب تعزيز المدخرات المحلية. فإذا زاد الطلب على العملات الأجنبية بسبب الحاجة إلى تمويل الواردات يظهر ما يعرف بفجوة العملات الأجنبية (Foreign Exchange Gap) التي تؤدي إلى تراجع معدلات النمو الاقتصادي إلا إذا مُلئت بالمساعدات والقروض الخارجية. (المرجع السابق) ، ويمكن حساب فجوة العملات الأجنبية كما يأتي:

$$X = X^{/} \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (1)$$

$$M = my \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (2)$$

حيث: $X^{/}$: تعبر عن قيمة الصادرات، ويعتبرها النموذج أنها مستقلة وثابتة بصرف النظر عن مستوى الدخل القومي أما m: فتمثل قيمة الوردات وتتحدد بالميل للاستيراد (Propensity to Import) ،: Y مستوى الدخل القومي، وبالتالي فإن فجوة العملات الأجنبية تساوي:

$$My - X^{/} \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (3)$$

ويمكن كتابتها على صورة: $a = m - X / Y$ حيث: تساوي قيمة القروض أو المساعدات المطلوبة لسد فجوة العملات الأجنبية، ونستطيع إثبات تساوي الفجوتين (فجوة الادخار وفجوة العملات) من خلال متطابقة الناتج القومي (زكي ١٩٨٥)

$$Y = C + I + G + (X - M) \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (1)$$

$$Y = C + S + T \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (2)$$

$$I + G + X = S + T + M \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (3)$$

$$I - S - T + G = M - X \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (4)$$

$$I - S + G = M - X \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (5)$$

$$I - sd = M - X \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots (6)$$

حيث: I - sd تمثل فجوة الادخار و M - X تمثل فجوة العملات الأجنبية، وبالتالي فإن Y - C تساوي الادخار المحلي (sd) .

ويتضح من هذا النموذج أن فجوة العملات الأجنبية تؤثر سلباً على المدخرات المحلية من خلال عدم إمكانية استيراد السلع الرأسمالية لزيادة التراكم الرأسمالي، وكذلك عدم تصنيعها محلياً، وكل ذلك له آثاره وانعكاساته على مسيرة الاقتصاد الوطني التنموية. ويمكن تطبيق هذا النموذج على الاقتصاد الفلسطيني مع التحفظ على هامش الخطأ في البيانات نتيجة اختلاف سعر الصرف، واستخدام بعض البيانات المقدرة من قبل مصادرها كما في الجدول الآتي:

الجدول (٢)

الحسابات االقومية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي بالاسعارالجارية خلال الفترة (١٩٩٥- ٢٠٠٤)

النشاط الاقتصادي	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤
الإنفاق المحلي الإجمالي	١٥٢	١٥٨	١٥٦	١٥٧	١٦٤	١٥٧	١٥٥	١٥٢	١٥٦	١٥٦
الإنفاق الاستهلاكي النهائي	١١٩	١٢٣	١٢٢	١٢٢	١٢٢	١٢٦	١٣٠	١٣٤	١٣٤	١٣٥
الإنفاق الاستثماري النهائي	٣٣	٣٥	٣٤	٣٥	٤٢	٣١	٢٥	١٨	٢٢	٢١
الادخار المحلي الإجمالي	– ١٩	– ٢٣	– ٢٢	– ٢٢	– ٢٢	– ٢٦	– ٣٠	– ٣٤	– ٣٤	– ٣٥
فجوة الادخار المحلي	٤٩	٥٨	٥٦	٥٧	٦٤	٥٧	٥٥	٥٢	٥٦	٥٧
الصادرات من السلع والخدمات	١٩	٢٠	١٩	٢١	٢٠	٢٠	١٦	١٥	١٤	١٢
الواردات من السلع والخدمات	٧١	٧٨	٧٥	٧٨	٨٤	٧٧	٧١	٦٧	٧٠	٦٨
فجوة العملات الأجنبية	٥٢	٥٨	٥٦	٥٧	٦٤	٥٧	٥٥	٥٢	٥٦	٥٦
الناتج المحلي الإجمالي	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠

المصدر: تم حساب نسب الفجوات من بيانات الجهاز المركزي للاحصاء الفلسطيني، النتائج الرئيسية للسلسلة الزمنية المنقحة للحسابات القومية بالأسعارالجارية والثابتة للاعوام (١٩٩٤- ٢٠٠٢) سلطة النقد الفلسطينية

يبين الجدول (٢) أن الاقتصاد الفلسطيني يواجه مشكلة الفجوة الادخارية، حيث لا تكفي المدخرات المحلية بأي شكل من الأشكال على تغطية نفقات التنمية الاقتصادية، والوصول إلى معدل التنمية المطلوب، وهذا يعزز موقف السلطة باللجوء إلى المساعدات

والقروض الدولية من أجل تغطية هذه الفجوة، والحصول على الأموال اللازمة لتمويل الاستثمارات التنموية المختلفة. من جهة أخرى توضح البيانات الواردة في الجدول أن الاقتصاد الفلسطيني ايضاً يعاني من فجوة العملات الأجنبية، حيث لا تشكل الصادرات من السلع والخدمات إلا قرابة ثلث قيمة الواردات على أحسن حال وبالتالي هناك طلب متزايد على العملات الأجنبية لتغطية فاتورة المستوردات من السلع والخدمات الأجنبية، وهذا يعطي سبباً وأهمية بالغة للمنح والمساعدات الأجنبية، وكذلك القروض الأجنبية. إذ يظهر وكأن السلطة الوطنية الفلسطينية لا يوجد أمامها من البدائل التي يمكن أن تسد كلاً من فجوة الاستثمار وفجوة العملات الأجنبية (الصادرات) إلا بالحصول على النقد الأجنبي من مصادر خارجية سواء كانت منحاً ومساعدات أو قروضاً عامة.

حجم المديونية الفلسطينية:

أولاً- الدين العام الخارجي:

الجدول (٣) يبين حجم الدين الخارجي التراكمي على السلطة الوطنية الفلسطينية، فمن الواضح أن المديونية الخارجية قد تسارعت منذ قيام السلطة الوطنية، وهذا لا يعد بالأمر الغريب حيث إن الموارد المالية الفلسطينية بما فيها المساعدات والمنح الحقيقية لا تكفي لسد النفقات الجارية والنفقات التطويرية للسلطة الوطنية الفلسطينية، زد على ذلك أن هذا الدين المتراكم ينفق في مناح مختلفة كسد العجز في الموازنة العامة ونشاطات التطوير والبنية التحتية والتنمية الاقتصادية. ولكن الأمر الأخطر هو تسارع نمو الدين وتراكمه عبر فترة قصيرة إذا ما قيست بالمديونية الخارجية بالدول المجاورة، ويمكن عزو ذلك إلى التراجع الاقتصادي الذي يشهده الاقتصاد الفلسطيني نتيجة الهجوم الإسرائيلي الشرس على الشعب الفلسطيني سواء على الصعيد السياسي أم الاقتصادي أم الأجتماعي. هذا ولا يمكن تجاهل سبب اختلاف أسعار صرف عملات القروض مقابل الدولار الأمر الذي يؤدي إلى زيادة القروض في بعض الحالات.

الجدول (٣)

الديون العامة الخارجية التراكمية للسلطة الوطنية الفلسطينية (القيمة مليون دولار)

السنة	الدين الخارجي/ مليون $	نمو الدين الخارجي ٪
١٩٩٥	٨٣,٣	٨٥,١٢
١٩٩٦	٢٨٧	٢٤٤,٥٤
١٩٩٧	٣٨٦,٥	٣٤,٦٧

السنة	الدين الخارجي/ مليون $	نمو الدين الخارجي ٪
١٩٩٨	٥١٣,٨	٣٢,٩٥
١٩٩٩	٦١٧,٤	٢٠,٢٠
٢٠٠٠	٧٣٢,٧	١٨,٨٠
٢٠٠١	٩٩٧,٥	٣٦,٥٠
٢٠٠٢	١٢٣٦,٩	٢٤,٠٠
٢٠٠٣	١٣٣٢	٧,٧٠
٢٠٠٤	١٣٣٩	٠,٥٣

المصدر: وزارة المالية

ثانياً- الدين العام الداخلي:

لجأت السلطة الوطنية الفلسطينية في السنوات الأخيرة إلى الاستعانة بالمصارف التجارية العاملة في الأراضي الفلسطينية لتغطية العجز الجاري الذي تواجهه، وخاصة فيما يتعلق بدفع الرواتب والأجور.

الجدول رقم (٤) يظهر تطور الدين العام الداخلي المصرفي خلال السنوات الأخيرة، حيث تؤكد هذه المعلومات أن الدين المصرفي قد وصل إلى مستويات قياسية غير قابلة للاستدامة بسبب ما تشكله هذه الديون من أعباء إضافية على خزينة السلطة.

الجدول (٤)

الدين لعام المصرفي الداخلي خلال الفترة (٢٠٠٦- ٢٠٠٣) القيمة مليون دولار

السنة	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦
صافي الدين الداخلي	٢٢٠	٣٦٧	٥٦٩	٥٤٧*

المصدر: وزارة المالية الفلسطينية

*: القيمة حتى نهاية الربع الثاني من عام ٢٠٠٦.

وإذا أضفنا مطالبات القطاع الخاص التي بلغت حوالي ١٠٠ مليون دولار حتى منتصف العام ٢٠٠٦، وزدنا على ذلك الفواتير والمطالبات الموجودة في الوزارات الأخرى التي لم تصل بعد إلى وزارة المالية، فإننا نتصور أن الدين العام الداخلي يشكل عبئاً إضافياً على الموازنة العامة وخزينة السلطة، ويشكل ذلك أزمة في السيولة المالية التي بدورها تؤثر على مستويات التضخم وأسعار الفائدة والبطالة، وغيرها من الآثار الاقتصادية.

تحليل قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحمل أعباء الدين العام الخارجي:

للوقوف على قدرة الاقتصاد الفلسطيني في تحمل الأعباء الحقيقية للدين العام الخارجي، يمكن الاستعانة بنموذج المقاييس الذي من خلاله يمكن تحديد العبء الحقيقي الذي يتحمله الاقتصاد القومي جراء الديون الخارجية.

تعدُّ حصيلة الصادرات من السلع والخدمات أهم المعايير التي يمكن استخدامها لمعرفة تطور حجم المديونية الخارجية وعبئها. فقد عرَّف Donogh الصادرات بأنها الأساس الطبيعي الذي يجب أن تقارن به التطورات في حجم المديونية (Donogh 1982) . إلى جانب الصادرات يمكن استخدام كل من الناتج المحلي الإجمالي (GDP) والاحتياطات الدولية من العملات الأجنبية لتحديد الآثار الحقيقية قي حجم المديونية الخارجية وأعبائها، **ويمكن التمييز بين أهم الأنواع الآتية من المقاييس المستخدمة:) المرجع السابق)**

- **المقياس الأول**: رصيد الدين القائم منسوبا إلى حصيلة الصادرات من السلع والخدمات.

.DebtOutstanding (Disbursed) \ Exports of Goods and Services

ويرمز له: DOG/ XGS

- **المقياس الثاني**: رصيد الدين القائم منسوبا إلى الناتج المحلي الإجمالي

ويرمز له: The Debt Service/ GDP

- **المقياس الثالث**: الاحتياطات الدولية من العملات الأجنبية منسوبا إلى رصيد الدين القائم

Reserves/ Debt Outstanding (Disbursed)

ويرمز له: DOG/ XGS

- **المقياس الرابع**: متوسط سعر الفائدة على الدين الخارجي، وهذا المقياس يعدُّ مؤشراً في غاية الأهمية لتحقيق شروط الاقتراض والاستمرار في سياسة الدين الخارجي (الخطيب، ٢٠٠٥ منشورات ماس)

- **المقياس الخامس**: متوسط فترة الاستحقاق، ويستخدم لفئات الدين المتجانسة، ويفيد في تتبع آجال الاستحقاق للحد من الحساسية والتقلبات المستقبلية. (المرجع السابق)

- **المقياس السادس**: العبء الحقيقي على الأجيال القادمة، ويمكن تقديره بناءً على تسلسل الدفعات المستحقة وفترات استحقاقها.

وباستخدام هذه المقاييس يمكن التعرف إلى النتائج الآتية:

أولاً- العبء الحقيقي للديون الخارجية باستخدام مقياس رصيد الدين العام/ إجمالي الصادرات:

الجدول (٥)

رصيد الدين العام/ إجمالي الصادرات خلال الفترة (٢٠٠٤ - ١٩٩٥) القيمة مليون دولار

السنة	رصيد الدين العام	الصادرات من السلع الخدمات	نسبة الدين إلى الصادرات (DOG/ XGS)
١٩٩٥	٨٣,٣	٦٦٨,٤٢	٪١٢,٤٦
١٩٩٦	٢٨٧	٧٣٣,٦	٪٣٩,١٢
١٩٩٧	٣٨٦,٥	٧٦٢,٢٨	٪٥٠,٧٠
١٩٩٨	٥١٣,٨	٨٩٥,٠٢	٪٥٧,٤٠
١٩٩٩	٦١٧,٤	٩٠٣,٤	٪٦٨,٣٤
٢٠٠٠	٧٣٢,٧	٨٨٨,٤	٪٨٢,٤٧
٢٠٠١	٩٩٧,٥	٦٦١,٧٦	٪١٥٠,٧٣
٢٠٠٢	١٢٣٦,٩	٥٦٧	٪٢١٨,١٥
٢٠٠٣	١٣٣٢	٥٩١,٠٨	٪٢٢٥,٣٥
٢٠٠٤	١٣٣٩	٥٣٥,٤٤	٪٢٥٠,٠٧

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، النتائج الرئيسة للسلسلة الزمنية المنقحة للحسابات القومية بالأسعار الجارية للأعوام (٢٠٠٢- ١٩٩٤).
- سلطة النقد الفلسطينية، تقديرات أولية.

بناءً على البيانات الواردة في الجدول (٥) ، فانه يتبين أن نسبة الدين الخارجي القائم إلى الصادرات من السلع والخدمات ينمو ويزداد بشكل دراماتيكي حيث كانت النسبة ما يقارب ١٢,٥٪ عام ١٩٩٥ لتصل إلى ٢٥٠٪ في عام ٢٠٠٤، وهذا إن دل على شيء، فانه يعبر عن قدرة الاقتصاد الفلسطيني على خدمة أعباء ديونه الخارجية وسدادها، خاصة أن حصيلة الصادرات الإجمالية لا تغطي أكثر من (١٧٪– ٢٦٪) من إجمالي الواردات، كما تبين الإحصائيات في الجدول (٦) .

الجدول (٦)

نسبة الصادرات إلى الواردات خلال الفترة (١٩٩٥- ٢٠٠٤) القيمة مليون دولار

السنة	الصادرات من السلع والخدمات	الواردات من السلع والخدمات	الصادرات إلى الواردات ٪
١٩٩٥	٦٦٨,٤٢	٢٤٩٧,٧٨	٪٢٦,٧٦
١٩٩٦	٧٣٣,٦	٢٨٦١,٠٤	٪٢٥,٦٤

السنة	الصادرات من السلع والخدمات	الواردات من السلع والخدمات	الصادرات إلى الواردات ٪
١٩٩٧	٧٦٢,٢٨	٣٠٠٩	٪٢٥,٣٤
١٩٩٨	٨٩٥,٠٢	٣٣٢٤,٣٦	٪٢٦,٩٢
١٩٩٩	٩٠٣,٤	٣٧٩٤,٢٨	٪٢٣,٨٠
٢٠٠٠	٨٨٨,٤	٣٤٢٠,٣٤	٪٢٥,٩٧
٢٠٠١	٦٦١,٧٦	٢٩٣٦,٥٦	٪٢٢,٥٣١
٢٠٠٢	٥٦٧	٢٥٣٢,٦	٪٢٢,٣٨
٢٠٠٣	٥٩١,٠٨	٢٩٥٥,٤	٪٢٠
٢٠٠٤	٥٣٥,٤٤	٣٠٣٤,١٦	٪١٧,٦٤

المصدر: سلطة النقد الفلسطيني، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

بمقارنة حصيلة الصادرات بقيمة الواردات من السلع والخدمات، يتبين لنا بكل وضوح أن الصادرات عاجزة عن تغطية الواردات، وهذا يظهر أهمية التحويلات المالية الأخرى من الخارج وخاصة المساعدات والمنح الأجنبية في مواجهة الالتزامات الخارجية للاقتصاد الفلسطيني. إذن من خلال استخدام مقياس رصيد الدين القائم إلى الصادرات نستخلص أن هذا المؤشر ينم عن نتائج في غاية الخطورة، ويؤدي استمرار تزايد هذا المؤشر إلى تضاعف الشكوك حول قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية وأهليتها على الاقتراض قياساً بقدرتها الحقيقية على خدمة الدين وسداد أصله عند استحقاقه، خاصة إذا ما أخذنا بعين الاعتبار التذبذب الحاصل في جانب الصادرات، وأن معظم هذه الصادرات تحدث مع إسرائيل، وهي رهينة الأحداث والتطورات السياسية والاقتصادية.

ثانياً- العبء الحقيقي للدين القائم نسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (GDP) :

الجدول (٧) يبين نتائج هذا المؤشر (The Debt Service/ GDP)

الجدول (٧)

رصيد الدين العام/ الناتج المحلي الإجمالي (بالأسعار الجارية)

خلال الفترة (١٩٩٥- ٢٠٠٤) القيمة مليون دولار

السنة	الناتج المحلي الإجمالي (GDP)	الدين القائم	نسبة الدين القائم إلى (GDP)
١٩٩٥	٣٥١٨	٨٣,٣	٪٢,٤
١٩٩٦	٣٦٦٨	٢٨٧	٪٧,٨٣
١٩٩٧	٤٠١٢	٣٨٦,٥	٪٩,٦٤
١٩٩٨	٤٢٦٢	٥١٣,٨	٪١٢,٠٦
١٩٩٩	٤٥١٧	٦١٧,٤	٪١٣,٦٧

السنة	الناتج المحلي الإجمالي (GDP)	الدين القائم	نسبة الدين القائم إلى (GDP)
٢٠٠٠	٤٤٤٢	٧٣٢,٧	٪١٦,٥
٢٠٠١	٤١٣٦	٩٩٧,٥	٪٢٤,١٢
٢٠٠٢	٣٧٨٠	١٢٣٦,٩	٪٣٢,٧٣
٢٠٠٣	٤٢٢٢	١٣٣٢	٪٣١,٥٥
٢٠٠٤	٤٤٦٢	١٣٣٩	٪٣٠

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني, النتائج الرئيسة للسلسلة الزمنية المنقحة للحسابات القومية بالأسعار الجارية والثابتة للأعوام (١٩٩٤- ٢٠٠٤)
- سلطة النقد الفلسطينية, تقديرات أولية تشمل الرسوم الجمركية وصافي ضريبة القيمة المضافة على الواردات مطروحاً منها خدمات الوساطة المالية المقاسة بصورة غير مباشرة.

من البيانات المعطاة في الجدول (٧) يتبين أن نسبة الدين القائم إلى الناتج المحلي الإجمالي في تزايد مستمر، وأن نسبة الزيادة في الدين أكبر منها في الناتج في العديد من السنوات الواردة في الجدول.

وعلى الرغم من أن نسبة الدين القائم إلى الناتج المحلي الإجمالي ما زالت لم تصل إلى حد الخطر بالمقاييس الدولية والعالمية والذي يقدرها الاقتصاديون عادة بأكثر من ٥٠٪ بالأسعار الجارية، ولكن الشئ الأخطر هو قصر الفترة الزمنية التي تراكمت بها الديون الخارجية الفلسطينية، وذلك يعدُّ من المؤشرات البالغة الخطورة. هذه الزيادة المتسارعة في الاقتراض تفوق نسبة معدل النمو السنوي في الناتج المحلي الإجمالي، وكذلك في نسبة التنمية الاقتصادية الفلسطينية، ويمكن الاستدلال على ذلك بشكل أوضح من خلال الموازنة بين هذه النسب في الجدول (٨)

الجدول (٨)

نسبة نمو الدين العام الخارجي ونسبة النمو الاقتصادي والنمو في الناتج المحلي الإجمالي للفترة (١٩٩٥- ٢٠٠٣)

السنة	النمو الاقتصادي ٪ *	النمو في الناتج المحلي الإجمالي ٪	نمو الدين الخارجي ٪
١٩٩٥	–	–	٨٥,١٢
١٩٩٦	٤,١	٤,٣	٢٤٤,٥٤
١٩٩٧	١١,٢	٩,٤	٣٤,٦٧
١٩٩٨	٤,٢	٦,٢	٣٢,٩٥
١٩٩٩	٢,١	٦	٢٠,٢
٢٠٠٠	٦,٥	٢	١٨,٨

السنة	النمو الاقتصادي ٪ *	النمو في الناتج المحلي الإجمالي ٪	نمو الدين الخارجي ٪
٢٠٠١	٤,٧	٧	٣٦,٥
٢٠٠٢	٥,٢	٩	٢٤
٢٠٠٣	٥,١	١٠	٧,٧

* المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء وسلطة النقد الفلسطينية

ثالثاً- العبء الحقيقي للدين نسبة إلى الاحتياطات الدولية من العملات الأجنبية منسوباً إلى رصيد الدين القائم: Reserves/ Debt Outstanding (Disbursed) (RFC/ DOD)

الجدول (٩)

الاحتياطات الدولية من العملات الأجنبية منسوبة إلى رصيد الدين القائم

للفترة (١٩٩٥- ٢٠٠٣) القيمة مليون دولار

السنة	الاحتياطات الدولية*	الدين القائم	الدين القائم إلى الاحتياطات (RFC/ DOD)
١٩٩٦	٨٧	٢٨٧	٪٣٠,٣١
١٩٩٧	١٠٩	٣٨٦,٥	٪٢٨,٢٠
١٩٩٨	١٨٢	٥١٣,٨	٪٣٥,٤٢
١٩٩٩	١٨٤	٦١٧,٤	٪٢٩,٨٠
٢٠٠٠	٢٧٥	٧٣٢,٧	٪٣٧,٥٣
٢٠٠١	٢٥٩	٩٩٧,٥	٪٢٥,٩٦
٢٠٠٢	٢٧٤	١٢٣٦,٩	٪٢٢,١٥
٢٠٠٣	٣٧٤	١٣٣٢	٪٢٨,٠٧

* المصدر: سلطة النقد الفلسطينية

الجدول (٩) يبين العبء الحقيقي للدين القائم من خلال علاقته بالاحتياطات الدولية من العملات الأجنبية للفترة (١٩٩٥– ٢٠٠٣) حسب توافر المعلومات حول الاحتياطات الدولية، حيث تتراوح قدرة الاحتياطات الدولية على تغطية الدين العام الأجنبي بين حوالي ٢٢٪ إلى ٣٥٪؛ أي بمعدل ٢٩,٦٨٪ خلال الفترة الزمنية المعطاة في الجدول (٩) . إذن في أحسن الأحوال، فإن قدرة الاحتياطات لا تستطيع أن تغطي إلا ثلث الدين الخارجي تقريباً، وتعدُّ هذه النسبة منخفضة جداً حسب هذا المقياس، وتعني بكل وضوح عدم قدرة السلطة الوطنية الفلسطينية على زيادة الاقتراض، وخدمة أعباء الدين العام في السنوات المستقبلية.

رابعاً- مقياس العبء الحقيقي للدين القائم نسبة إلى متوسط سعر الفائدة:

الجدول (١٠)

القروض الخارجية المباشرة والفوائد وفترات السماح والسداد

كما هي بتاريخ ١/ ٩/ ٢٠٠٣ (للفترة ١٩٩٣- ٢٠٠٣)

السنة	قيمة القرض مليون $ *	عدد القروض	سعر الفائدة (٪)	رسم الخدمة (٪)	العمولة (٪)	فترة السماح/ سنة	فترة السداد/ سنة
١٩٩٤	٣٩,٣	٣	٠– ليبور	٠– ٠,٧٥	٠– ٠,٥	٣– ١٠	٦– ٣٠
١٩٩٥	٣٨,٣١	٢	٠– ١,٥+ليبور	٠– ٠,٧٥	٠– ٠,٥	٣– ١٠	١٠– ٣٠
١٩٩٦	١٦١,٩	٦	٠– ٣	٠– ٠,٧٥	٠– ٠,٥	٦– ١٥	١٤– ٣٠
١٩٩٧	١٣٢	١٠	٠– ٣	٠– ٠,٧٥	٠– ٠,٥	٦– ١٥	٢٠– ٣٠
١٩٩٨	١٤٥	٧	٠– ٣	٠– ١	٠– ٠,٥	٥– ١٠	١٢– ٣٠
١٩٩٩	١٠٠,٢	٩	٠– ٣	٠– ١	٠– ٠,٥	٢– ١٠	١٢– ٣٠
٢٠٠٠	١٢١,٢	٥	٠– ٠,٧٥	٠– ٠,٧٥	٠– ٠,٥	١٠– ١٤	٢٠– ٣٠
٢٠٠١	٤٢٩,٨	٦	٠	٠– ٠,٧٥	٠– ٠,٥	٣– ١٠	٧– ٣٠
٢٠٠٢	٥٠,٨	٨	٠	٠,٧٥– ٢,٥	٠– ٠,٥	٧– ١٠	١٨– ٣٠
٢٠٠٣	٢٠,١	٣	٠	٠– ٠,٧٥	٠	٧– ١٠	١٨– ٢٠
المجموع	١٢٥٧,٤١	٦٢					

المصدر: كشف الموازنة العامة ٢٠٠٤ وزارة المالية، بيانات وتقارير مختلفة لوزارة المالية الفلسطينية

* قيمة القروض تختلف هنا عن القيم المستخدمة في بقية البحث وذلك بسبب اختلاف تاريخ البيانات

يتضح من الجدول (١٠) أن مقياس العبء الحقيقي للدين نسبة إلى متوسط سعر الفائدة يظهر وكأنه المقياس المتفوق على بقية المقاييس، وذلك بسبب انخفاض متوسط سعر الفائدة على الدين العام الأجنبي، حيث تتراوح نسبة الفائدة بين ٠ و ٣٪، وتبلغ في المتوسط (٠,٥٤٪) ، وهذا المؤشر يعدُّ مهماً وحساساً جداً في تحديد قدرة الاقتصاد والسلطة الفلسطينية على تحقيق شروط الاقتراض، وتقدير إمكانية الاستمرار في سياسة الدين الخارجي.

خامساً- مقياس العبء الحقيقي للدين القائم نسبة إلى متوسط آجال الاستحقاق:

فالجدول (١١) يبين فترات الاستحقاق للقروض الخارجية حيث تتراوح فترة الاستحقاق بين (٥– ٣٠) سنة، وتبلغ في المتوسط أكثر بقليل من ٢٠ سنة، في حين أن متوسط فترة السماح تزيد عن ٨ سنوات، وهذا إن دل على شئ فعلى أن معظم ديون السلطة

الفلسطينية هي من الديون الميسرة حيث تتصف بانخفاض سعر الفائدة عليها، وزيادة فترة الاستحقاق، ويعطي ذلك مزيداً من القدرة على تتبع آجال الاستحقاق للحد من التقلبات والحساسية في المستقبل.

سادساً- عبء الدين الخارجي على الأجيال القادمة:

من خلال حساب الأقساط السنوية للدين العام الفلسطيني الخارجي بناءً على فترات الاستحقاق، حيث يظهر الجدول (١٢) القسط السنوي على الدين العام الخارجي، الذي يجب على السلطة أن تقوم بتسديده. وبما أن فترات الاستحقاق تعدُّ طويلة (٥- ٣٠) سنة، فإن معظم الدفعات السنوية لم تستحق بعد، ولذلك فإن العبء الحقيقي على الأجيال القادمة لا يمكن تقديره بدقة ووضوح، لأنه رهن التطورات الاقتصادية والسياسة المستقبلية.

الجدول (١٢)

*** الأقساط السنوية التي تستحق الدفع على القروض الخارجية**

السنة	القسط السنوي (مليون دولار)
١٩٩٩- ٢٠٠١	٢,١
٢٠٠٢	٢,٢٥
٢٠٠٣	٦,٢
٢٠٠٤	١٠,٤٤
٢٠٠٥- ٢٠٠٦	١٢,١٤
٢٠٠٧	١٧,١٩
٢٠٠٨	٢١,٥٦
٢٠٠٩- ٢٠١٢	٢٠,٦٦
٢٠١٣- ٢٠١٦	٢٣,٤٣
٢٠١٧- ٢٠١٩	١٩,٧٨
٢٠٢٠- ٢٠٢١	١٥,٢٣
٢٠٢٢	١٣,٦٧
٢٠٢٣	١٢,٥٤
٢٠٢٤- ٢٠٢٧	٩,٨٦
٢٠٢٨- ٢٠٣٢	٨,٨٥
٢٠٣٣- ٢٠٣٦	٦,٠٦
٢٠٣٧	٠,٩٨
٢٠٣٨	٠,٨٦

* تم احتساب الأقساط بناء على فترات الاستحقاق المبينة في كشف وزارة المالية الفلسطينية.

سابعاً- نسبة الدين الخارجي إلى الناتج المحلي الإجمالي لبعض الدول العربية ما بين عامي (١٩٩٥- ٢٠٠٠) :

من الجدول (١٣) يمكن مقارنة الوضع الفلسطيني مع الوضع العربي، حيث يوفر الجدول البيانات الخاصة بكل من الناتج المحلي الإجمالي، ورصيد الدين العام الخارجي للعديد من الدول العربية للفترة المذكورة.

الجدول (١٣)

نسبة الدين العام الخارجي إلى الناتج المحلي الإجمالي
في بعض الدول العربية ما بين عامي (١٩٩٥- ٢٠٠٠)

السنوات / الدولة	الناتج المحلي الإجمالي (مليون دولار)		الدين العام الخارجي (مليون دولار)		نسبة الدين العام الخارجي إلى الناتج المحلي الإجمالي (٪)		تغير نسبة الدين العام الخارجي إلى الناتج المحلي الإجمالي
	١٩٩٥	٢٠٠٠	١٩٩٥	٢٠٠٠	١٩٩٥	٢٠٠٠	
فلسطين	٣٥٠٤	٤٧٤٢	٨٣,٣١	٧٥٦,٧١	٢	١٢	١٠+
الأردن	٦٧٣٣	٨٣٤٠	٦٢٩٩	٦٧٥٣,١	٩٣,٦	٨١,١	١٢,٥ –
سوريا	١٦٦١٧	١٨٧٧٠	٢١٣١٨	٢١٢٧٢	١٢٨,٣	١١٨,٧	٩,٦ –
لبنان	١١١٢٢	١٦٤٩١	١٣٣٢,٤	٦٨٧٠,٨	١٢	٤١,٧	٢٩,٧+
مصر	٦٠١٥٩	٩٥٨٠١	٣١٧٧٦	٢٧١٠٩	٥٢,٦	٢٧,٨	٢٤,٨ –
المغرب	٣٣٠٤٢	٣٢٩٠٤	٢٢٤٤٥	١٦٣٧٢,١	٦٨	٤٩,٨	١٨,٢ –
تونس	١٨٠٥٠	١٩٤٥٣	١٠٩٢٣	١١٥٨٦	٦٠,٥	٥٩,٥	١ –
الجزائر	٤١٢٤٠	٥٣٨٠١	٣٢٧٨١	٢٥٠٠٠	٧٩,٥	٤٦,٥	٣٣ –

المصدر: جمعية رجال الأعمال الفلسطينيين، سلسلة تقارير الأبحاث رقم ١٩

يتضح من الجدول (١٣) أن الدين العام العربي الخارجي قد تفاقم بصورة دراماتيكية ليشكل أكثر من نصف الناتج المحلي الإجمالي في بعض الدول العربية مثل الأردن وسوريا وتونس، بينما نجد أن لبنان والمغرب والجزائر حجم ديونها الخارجية يُقدر بأقل من ٥٠٪ من حجم الناتج المحلي الإجمالي، وعلى الصعيد الآخر، نلاحظ أن مصر ذات موقف أفضل من بقية الدول العربية. أما بالنسبة إلى الوضع الفلسطيني فيتضح من هذه المقارنة أن الدين الخارجي للسلطة الوطنية ارتفع من ٢٪ إلى ١٢٪ بين الأعوام ١٩٩٥و ٢٠٠٠، وهذه النسبة تعدُّ قليلة إذا ما قورنت بمثيلاتها في بعض الدول العربية حيث يدل ذلك على أن الدين العام الفلسطيني الخارجي لم يصل بعد إلى حد الخطر.

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج الرئيسية:

فيما يأتي النتائج الرئيسية التي توصل لها الباحث من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالدين العام الفلسطيني وفقاً لمنهج المقاييس (المؤشرات) ، **والذي يستند إلى النموذج الاقتصادي الكينزي**:

١. الدين العام بشقيه الداخلي والخارجي ما هو إلا أحد مصادر التمويل الذي يمكن اللجوء إليه للتغلب على مشكلة التزايد في النفقات العامة، ويزداد الطلب عليه في الدول النامية والفقيرة بشكل أكبر من الدول المتقدمة، وهذا ينطبق على الحالة الفلسطينية.

٢. هناك عجز مالي متنام في الموازنة العامة للسلطة الوطنية الفلسطينية بسبب نمو النفقات الجارية بمعدل ضعف النمو في الإيرادات العامة، ويأتي ذلك بسبب توسع السلطة الوطنية في النفقات الجارية على حساب الإيرادات العامة، في الوقت الذي يعاني جانب الإيرادات من العسر والشح المالي نتيجة الأحداث السياسية المتلاحقة، وانعكاساتها على النشاط الاقتصادي بصورة سلبية. ولهذا فإن المنح والمساعدات والقروض الخارجية تشكل الرافد الأساس للموازنة العامة، وتؤدي دوراً بالغ الأهمية في سد الفجوة بين الإيرادات والنفقات وتقليص العجز الكلي الذي تعكسه الموازنة إلى أقل حد ممكن.

٣. أظهر تحليل الفجوة باستخدام النموذج الكينزي أن الاقتصاد الفلسطيني يعاني من مشكلة الفجوة الادخارية، إذ تعجز المدخرات المحلية عن تغطية الإنفاق الاستثماري والوصول بالنهاية إلى معدل النمو المطلوب من أجل مواصلة عملية البناء والتغلب على المشاكل المصاحبة للتنمية الاقتصادية مثل البطالة والفقر وتوزيع الدخل...... وغيرها. كما أظهر النموذج أن الاقتصاد الفلسطيني يعاني أيضاً من مشكلة فجوة العملات الأجنبية، وذلك بسبب تفوق المستوردات من السلع والخدمات على الصادرات بمعدل ثلاثة أضعاف، هذا يسوقنا إلى نتيجة حتمية ألا وهي أن السلطة الوطنية لا يوجد أمامها من البدائل لسد كل من الفجوة الادخارية وفجوة العملات الأجنبية إلا اللجوء للخارج في طلب المساعدات والقروض، الأمر الذي يرفع من الأهمية الاقتصادية للمساعدات والقروض الأجنبية للسلطة الوطنية الفلسطينية والاقتصاد الفلسطيني على حد سواء.

٤. لا يختلف موقف الاقتصاد الفلسطيني عن غيره من الاقتصاديات الفقيرة في اللجوء والاعتماد على القروض الخارجية من أجل تمويل مشاريعه التنموية، والوضع

بالنسبة للاقتصاد الفلسطيني من نوع خاص حيث تسعى السلطة الوطنية ومنذ قيامها إلى وضع ركائز الاقتصاد الفلسطيني من خلال الإنفاق على مشاريع البنية التحتية والمشاريع التطويرية، ولذلك فلا عجب أن نسبة كبيرة من القروض التي حصلت عليها السلطة أُنفقت على هذا النوع من المشاريع.

٥. الاقتصاد الفلسطيني لا يمتلك المقدرة على خدمة أعباء الدين العام الخارجي، وسداد أصله بحسب مقياس رصيد الدين القائم إلى حصيلة الصادرات من السلع والخدمات (DOD/ XGS) حيث وصلت نسبة رصيد الدين إلى معدلات قياسية تصل في أعلاها إلى ٢٥٠٪. وتبدو المشكلة أكبر لأن نسبة الصادرات إلى الواردات لا تتجاوز ٢٦٪ في أفضل الحالات، وتثير هذه النتيجة المخاوف المستقبلية حول الاستمرار في سياسة الدين العام، بالرغم من أن هذا المؤشر يبين عدم قدرة الاقتصاد الفلسطيني على سداد ديونه القائمة على الأقل في المدى القصير والمتوسط، خاصة إذا ما أخذنا التذبذب القائم في جانب الصادرات، وأن معظم هذه الصادرات تحدث مع إسرائيل، وهي عرضة للأحداث والتطورات التي تحمله السنوات القادمة.

٦. أظهر مقياس الدين القائم إلى الناتج المحلي الإجمالي (/The Debt Service GDP) أن نسبة الدين العام الأجنبي إلى الناتج المحلي الإجمالي في تزايد مستمر، وأن الدين الخارجي ينمو بمعدلات تفوق معدلات النمو في الناتج المحلي الإجمالي (GDP) . ولكن الشئ الإيجابي هو أن هذا المؤشر لم يصل بعد إلى حد الخطر، والذي يقدره الاقتصاديون بأكثر من ٥٠٪ حيث بلغ هذا المؤشر بالنسبة للدين الفلسطيني ٣٠٪ في عام ٢٠٠٤. ويبقى الشئ الأخطر هو تنامي الدين الخارجي بشكل دراميتيكي خلال فترة زمنية قصيرة، وبمعدلات تفوق أيضاً نسبة التنمية الاقتصادية، هذا يثير المخاوف المستقبلية حول احتمال تحويل الإنتاج في قطاع الصادرات أو البحث عن بدائل للواردات من أجل تعزيز القدرة على السداد وخدمة أعباء الدين.

٧. بحسب مقياس الدين القائم إلى الاحتياطات الدولية من العملات الأجنبية فتبين أن ما تمتلكه السلطة الوطنية من هذه الاحتياطات لا تغطي إلا ما يعادل الثلث من رصيد الدين القائم، وتعدُّ هذه النسبة في غاية الخطورة بالنسبة لقدرة السلطة على الاستمرار في سياسة الاقتراض وزيادته في السنوات القادمة.

٨. بينما أظهر مقياس متوسط سعر الفائدة أن متوسط سعر الفائدة على الدين الأجنبي الفلسطيني يقدر بحوالي ٠,٥٤٪، وأن سعر الفائدة على الدين الخارجي يتراوح بين

(٠– ٣٪)، وهذا يعني أن القروض الخارجية هي ضمن إطار القروض الميسرة. وبخلاف المقاييس الأخرى فهذا المقياس يظهر قدرة السلطة الوطنية على تحقيق شروط الاقتراض، ويتيح الفرصة للاستمرار في سياسة الدين الخارجي.

٩. تبين من خلال مقياس العبء الحقيقي للدين القائم حسب متوسط آجال الاستحقاق أن فترة الاستحقاق على الدين الأجنبي تتراوح بين (٥– ٣٠) سنة، وتبلغ على مجمل القروض ٢٠ سنة في المتوسط، وهذا يعزز الآراء القائلة بأن الدين الخارجي في المعظم هو من النوع الميسر، حيث يتصف بزيادة فترة الاستحقاق، وانخفاض معدل الفائدة، وكل ذلك يعطي قدرة أكبر للسلطات على تتبع آجال الاستحقاق، والحد من الحساسية التي قد تحدث نتيجة التقلبات المستقبلية.

١٠.وأخيراً ومن خلال تتبع الآثار المحتملة على الأجيال القادمة فبما أن غالبية الدفعات السنوية على هذه القروض لم تستحق بعد، كما تبين من التحليل، فإن مثل هذا العبء لا يمكن تقديره في الوقت الحاضر بوضوح، لأنه عرضة للتطورات السياسية والاقتصادية المستقبلية.

١١.لم تصل السلطة الفلسطينية بعد إلى ما وصلت إليه بعض الدول العربية بالنسبة إلى رصيد الدين العام الخارجي، ونسبته إلى الناتج المحلي الإجمالي.

ثانياً ـ التوصيات:

بما أن غالبية المقاييس التي استخدمت لقياس العبء الحقيقي للدين العام الخارجي على الاقتصاد الفلسطيني، أظهرت عدم قدرة الاقتصاد على تحمل أعباء هذه الديون وخدمتها، وإمكانية التعرض الى الآثار المترتبه على التقلبات والهزات المالية الخارجية بسبب هذه الديون، ومن أجل حماية الاقتصاد من حساسية الديون وانعكاساتها، **فان الباحث يوصي بما يأتي**:

١. يجب أن يكون هناك توافق وانسجام بين السياسات المالية والنقدية لما للديون العامة من آثار مالية ونقدية، وكذلك لمنع حدوث اهتزازات وأزمات اقتصادية يصعب التعامل معها.وهذا عرضة إلى الترتيبات المالية والنقدية التي ينص عليها اتفاق باريس الاقتصادي، أي أن السلطة الفلسطينية لا تمتلك الاستقلالية المطلوبة لإرساء التوافق والانسجام بين الساسة المالية والنقدية

٢. دراسة موضوع الدين الخارجي على أعلى المستويات من قبل السلطتين التشريعية والتنفيذية قبل اتخاذ قرارات الاقتراض، وذلك بهدف القدرة على تحقيق الأهداف التي من أجلها الاقتراض.

٣. توفير البيئة الاقتصادية المناسبة لتحفيز وتشجيع الادخار والاستثمار، وجلب الاستثمارات الأجنبية لتعويض النقص في الاستثمار المحلي والحد من هروب راس المال الى الخارج.

٤. تنشيط الصناعات التصديرية وتشجيعها، والعمل على إيجاد بدائل وطنية لتحل مكان الواردات للحد من تدفق العملات الأجنبية إلى الخارج.

٥. الوقوف على قدرة الاقتصاد الفلسطيني ومؤشراتة التنموية بالنسبة لقدرتة على تحمل أعباء الدين، والمخاطر المترتبة عليه، خاصة في ظل ظروف اقتصادية متغيرة.

٦. ترشيد الانفاق العام، والحد من النفقات الجارية، ونشر الوعي حول الانتماء ودوره في تعزيز الايرادات العامة، ونشر ثقافة الشفافية والمساءلة بين الهيئات المالية المسئولة عن المال العام.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو الفحم، محمد خالد، «محددات الجدارة الائتمانية للسلطة الوطنية الفلسطينية»، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الأول: الاستثمار والتنمية في فلسطين، الجامعة الاسلامية، غزة.٢٠٠٥

٢. الخطيب، سعيد، «مراجعه نقدية لمشروع قانون الدين العام الفلسطيني»، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (مارس) رام الله، شباط، ٢٠٠٥.

٣. الساعتي، عبد الرحيم عبد الحميد، «الدين العام والقراض العام: اثرهما على الرفاه»، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد الاسلامي، م٨، ص (٣- ٢٣) ، جده،١٩٩٦.

٤. الفايدي، محمد ، «أثر الديون الخارجية على الدول النامية»، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد٢٠، العدد الرابع، ص (٣١- ٥٨) ، جمهورية مصر العربية،٢٠٠٣

٥. الكاظمي، حيدر حسين، «الاستدانة وأثرها في الاستقلال الاقتصادي»، مجلة النبأ، العدد ٣٨، ص (٢٨- ٥٨) ،المملكة العربية السعودية، ١٩٩٩.

٦. بتتيلمي، جان كلود، ديوان العالم الثالث، منشورات عويدات، بيروت، لبنان، ١٩٩٦.

٧. حجازي، المرسي السيد، اتساع نطاق الدين العام في دول العالم الاسلامي: المشاكل والحلول، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الاسلامي، جامعة أم القرى، تونس، ٢٠٠١.

٨. زكي، رمزي، الديون والتنمية: القروض الخارجية وآثارها على البلاد العربية، دار المستقبل العربي، ١٩٨٥.

٩. ______ ، «انفجار العجز: علاج عجز الموازنة العامة للدولة في ضوء المنهج الانكماشي والمنهج التنموي» ، دار الندى للثقافة والنشر، دمشق،سوريا.٢٠٠٠

١٠. سلطة النقد الفلسطينية،التقرير السنوي للأداء المالي للسلطة الوطنية الفلسطينية، رام الله، ٢٠٠٣.

١١. سلطة النقد الفلسطينية، تقديرات أولية للحسابات القومية بالأسعار الجارية، رام الله،، ٢٠٠٢.

١٢. طريف، جليل محمود، «قروض الأردن الخارجية ودورها في التنمية الاقتصادية» دائرة الابحاث والدراسات، المصرف المركزي الاردني، شباط، ١٩٨٤.

١٣. عبادي، ميساء وليد، «القروض الاجنبية ودورها في التنمية الاقتصادية المحلية» رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، ٢٠٠١.

١٤. عبد الرازق، عمر، «هيكل الموازنة العامة الفلسطينية» معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) رام الله، كانون الأول، ٢٠٠٢.

١٥. عودة، وآخرون، «مديونية السلطة الوطنية: حجمها، مصدرها، آليات ادارتها» سلسلة تقارير الأبحاث رقم ١٩، مركز تطوير القطاع الخاص جمعية رجال الأعمال الفلسطينين، القدس، ٢٠٠٤.

١٦. مؤسسة البحوث والاستثمارات، الدين العام في لبنان: أزمة مالية عامة أم أزمة اقتصاد؟ منشورات دار الحوار العالمي، بيروت شباط ١٩٩٩.

١٧. مقداد، سامي محمد «الحصار الاسرائيلي والمساعدات الدولية»، مجلة رؤية، السلطة الوطنية الفلسطينية الهيئة العامة للاستعلامات، شباط، ٢٠٠٦.

١٨. وزارة المالية الفلسطينية، تقارير الموازنة العامة لسنوات مختلفة السلطة الوطنية الفلسطينية، وزارة المالية ، رام الله.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Bahatia,H.L, Public Finance,21"Revised ed, Vikas Publishing House Pvt LTD, New Delhi, 2000.*
2. *Barro, Robert J. "Are Government Bonds Net Wealth?" Journal of Political Economy, Nov- Dec. pp. 1095- 1117. 1974.*
3. *Clements, at, el, "Can Debt Relief Boost Growth in Poor Countries", IMF, Economic Issues, No, 34, Washington, April, 2005.*
4. *Diamond, P. "Economic Growth" , American Economic Review, 55, pp. 1125- 1150.1965.*
5. *Donogh, C & MCDonald, "Debt Capacity and Developing Country Borrowing": A Survey of The Literature, Document of IMD, No, DM/ 82/ 54 pp. 55- 71.1982.*
6. *Douglas, Bernhein B. "Aneoclassical Perspective on Budget Deficits" Journal of Economic Perspective, vol. 3, No. 2. pp. 5 5- 72. 1989*

7. *Fredman, Benjamin, "Day of Reckoning", N. Y. Random House. 1988*
8. *Hall, Robert E. "Stochastic Implication of the life cycle- Rearmament Income Hypothesis Theory and Evidence" J of political Economy,, pp. 971- 987. 1986*
9. *Hayashi, Tumis, "Tests for liquidity constrain: A critical Survey' "NBER, Working Paper No. 1720, 1985.*
10. *King, Mernyn A. "The Economical Saving" NBER, Working Paper No. 1247,1983.*
11. *Tobin, J. "The Monetary- Fiscal Mix: Long Run Implication", AmericanEconomic Review, Papers and Proceeding, May, pp. 213- 218. 1986*
12. *World Bank, "Debt Reduction's Short — Run Financial Costs and Long — Run Gains", World Bank Policy Research Bulletin, Vol, 4, Nov — Dec, 1993.*
13. *Yellen, Janet L. "Symposium of Budget Deficit" Journal of Economic Perspectives, vol. 3, No. 2. pp. 17- 21, 1989.*

أثر استراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية - دراسة ميدانية على شركات التأمين في الأردن -

د. رائد المومني*

د. سيما مقاطف**

* أستاذ مساعد/ قسم التسويق/ كلية العلوم الإدارية/ جامعة البترا/ عمان/ الأردن.

** أستاذ مساعد/ قسم التسويق/ كلية العلوم الإدارية/ جامعة البترا/ عمان/ الأردن.

ملخص:

كان الهدف من هذه الدراسة التعرف إلى أثر إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية، وتقديم التوصيات في مجال بناء إستراتيجية لشركات التأمين قادرة على بناء الميزة التنافسية، وذلك من خلال التعرف إلى أبعاد إستراتيجية الإحلال، وأثرها على خلق هذه الميزة لشركات التأمين في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر كبير لجميع أبعاد إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية، والتي تمثَّلت في عنصر الجودة باعتباره واحداً من أبعاد الإحلال، وأثره على العميل الأردني عند اختياره لأي شركة تأمين في الأردن، كما ظهر أن لبعد المنفعة أثراً واضحاً أيضاً على بناء الميزة التنافسية لشركات التأمين، إضافة إلى أهمية السعر في هذا المجال، كما أظهرت الدراسة أن المنافسة قوية بين شركات التأمين في الأردن التي أظهرت أثرها على بناء الميزة التنافسية لهذه الشركات، فجميع هذه الأبعاد أظهرت أثرها الإيجابي في بناء الميزة التنافسية لشركات التأمين، مما يقودها إلى الاهتمام بها وتطبيقها بعناية فائقة.

Abstract:

The objective of the research is to study the dimensions of positioning strategy, and their effect on constructing a competitive advantage. This research has been applied on Jordanian insurance companies.

The research concludes that there is a great effect of all dimensions on building a competitive advantage such as: quality, utility and price.

The research shows a considerable competition among these companies in Jordan, and this appeared through study these dimensions. So all dimension show a positive affect on competitive advantage for these companies in Jordan. This leads them to give consideration to these dimensions by putting them into practice and giving them great attention.

مقدمة:

يشهد المحيط الدولي تغيرات كثيرة تؤثر في جميع مجالات حياتنا، وتؤثر على قراراتنا الشرائية، وهذه التغيرات البيئية مرتبطة بالعديد من العوامل، منها ما هو اقتصادي أواجتماعي أو تكنولوجي. لذلك أصبح توجه الشركات نحو المنافسة شيئاً أساسياً لتميزها وقوتها في السوق وبخاصة في ظل تغير توجهات العملاء، وسرعة التطور التكنولوجي.

وعليها بذلك أن تحدد نقاط القوة والضعف، واستغلال الفرص، وتجنب التهديدات، وذلك بامتلاكها لقدرات تنافسية أكبر من منافسيها، وبتحديد موقعها في السوق وفي أذهان العملاء.

تحتل المنتجات سواء كانت سلعاً أم خدمات في أي شركة مكانة جوهرية في العملية التسويقية ولكي تكون هذه العملية أكثر فاعلية، لابد أن تكون هذه المنتجات جيدة، يعتمد عليها ويثق فيها المستهلك، وهذا ما يجعل المسوقون يواجهون العديد من القرارات والتحديات المتنوعة في مجال صياغة سياسة المنتجات وتصميمها، وهدف الجميع هو تحقيق التوافق بين هذه المنتجات واحتياجات المستهلك، حيث إن نجاح أي منظمة في المنافسة يتوقف على مدى فاعليتها قي تحقيق هذا الهدف.

لذلك أدركت الشركات في مختلف القطاعات الخدمية منها والتجارية أهمية دراسة موقع الشركة في السوق لكي تصل إلى موقع تنافسي مميز يمكّنها من بناء ميزة تنافسية، مع مراعاة التجديد المستمر والتفوق والتميز. وقد سعت هذه الدراسة بدورها إلى التعرف إلى أثر إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية، والتطرق إلى أهم أبعاد الإحلال، ومدى تأثير كل عنصر منها على بناء الميزة التنافسية للشركات في مجال خدمات التأمين في السوق الأردني.

مشكلة الدراسة:

تواجه شركات التأمين منافسة شديدة في السوق، مما يؤثر على بناء الميزة التنافسية لديها، وبالتالي يؤثر على موقعها ومكانتها في أذهان العملاء، وذلك بسبب تعدد الشركات المتنافسة في هذا القطاع، ولأجل ذلك تحاول هذه الدراسة التعرف إلى أثر إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الأردني

من خلال طرح التساؤل الآتي:

هل تؤثر إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية؟

وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات المختلفة والمتمثلة فيما يأتي:

- هل تؤثر الجودة من حيث درجة الاعتمادية والمصداقية، ودرجة الاستجابة، ورعاية العميل والاهتمام به والدليل المادي على بناء الميزة التنافسية؟
- هل تؤثر المنفعة المحققة للعميل من خلال تعامل شركات التأمين على بناء الميزة التنافسية؟
- هل تؤثر أسعار شركات التأمين على بناء الميزة التنافسية؟
- هل تؤثر المنافسة في شركات التأمين على بناء الميزة التنافسية؟

انطلاقا من التساؤلات السابقة التي طرحت في إشكالية الدراسة، يمكن استنباط مجموعة من الأهداف التي يمكن حصرها في الآتي.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تنبثق من الهدف الرئيسي الذي يتمحور حول معرفة المشكلات التي تواجهها شركات التأمين في بناء موقع تنافسي مميز مقارنة بشركات التأمين الأخرى، وخلق ميزة تنافسية فريدة في السوق. **ومن أهم هذه الأهداف ما يأتي:**

- التعرف إلى مدى تأثير جودة منتجات شركات التأمين في الأردن على بناء الميزة التنافسية.
- معرفة أثر المنفعة المقدمة للعملاء من قبل شركات التأمين في الأردن على بناء الميزة التنافسية.
- التعرف إلى أثر سعر منتجات شركات التأمين في الأردن على بناء الميزة التنافسية.
- معرفة أثر المنافسة لشركات التأمين في الأردن على بناء الميزة التنافسية.
- تقديم التوصيات فيما يخص بناء استراتيجية إحلال قادرة على خلق التميز في أداء شركات التأمين في السوق الأردني.

انطلاقا من هذه الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، تظهر أهمية البحث في مجموعة من النقاط يمكن توضيحها فيما يأتي.

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة انطلاقا من النقاط الآتية:

- ♦ التحقق من مدى تطبيق شركات التأمين الأردنية لاستراتيجة الإحلال.
- ♦ التحقق من أن أبعاد إستراتيجية الإحلال تؤدي دوراً في بناء الميزة التنافسية.
- ♦ التعرف إلى مدى تأثر العملاء بالخدمات التنافسية.
- ♦ معرفة المكانة الذهنية لشركات التأمين في السوق.
- ♦ مساعدة صانعي القرار لمعرفة نقاط القوة والضعف من خلال إستراتيجية الإحلال.

فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مراجعة إشكالية الدراسة وأهدافها وأهميتها، إضافة إلى الإطار النظري، **طور الباحثان الفرضيات الآتية:**

♦ **الفرضية العامة الأولى:** لا يوجد علاقة بين أبعاد إستراتيجية الإحلال الرئيسة في شركات التأمين وبناء الميزة التنافسية. **وتتضمن هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الفرعية:**

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد علاقة بين الجودة في شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد علاقة بين المنفعة المقدمة من شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد علاقة بين السعر في شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد علاقة بين المنافسة في شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية.

الدراسات السابقة:

لم يتطرق كثيرون لموضوع "أثر إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة النافسية"، بل أن الدراسات في المجال تكاد لا تذكر، فأغلب الدراسات تطرقت إلى الميزة التنافسية للمؤسسات، وموقعها التنافسي، وأخرى تحدثت عن استراتيجيات الإحلال وأثرها على أداء المنظمات، بينما لم تربط أي من الدراسات الموضوعين معا، **ومن أهم الدراسات التي تطرقت لبعض أبعاد الموضوع ما يأتي:**

◄ تطرقت دراسة **(-sustainable Competitive Advantage For Market Lea (ership Amongst The Private Higher Education Institutes In Malaysia, 2011** إلى العوامل الرئيسة للميزة التنافسية المستدامة في قطاع التعليم العالي، وتكمن أهمية هذه الدراسة في رفع كفاءة هذا القطاع في ماليزيا ليصبح أحد أعمدة الاقتصاد، وذلك من خلال إعطاء اهتمام أكبر له، وبسبب زيادة المنافسة أصبح من المهم معرفة معنى الميزة التنافسية المستدامة التي ينبغي على مؤسسات التعليم العالي الخاص أن تحققها لتصبح قائدة في السوق، وقد أشارت الدراسات إلى أن هناك ثلاثة عوامل رئيسة للميزة التنافسية المستدامة، وهي العلامة التجارية، والصورة الذهنية، والجوانب المادية للتعليم العالي، بما في ذلك الموقع والتسهيلات المقدمة، وقد تطرقت الدراسة إلى هذه العوامل واعتمدت على إستراتيجيات بورتر التنافسية، والممثلة بالقوى الخمسة، وقامت بتطبيقها على بعض مؤسسات التعليم التي لها خبرة كبيرة في التعليم العالي.

◄ كما تحدثت دراسة **Managerial Routines In Professional Service) (Firm: Transforming Knowledge Into Competitive Advantages, 2010** عن الإجراءات الإدارية في شركات الخدمات المتخصصة، والتي تصف كيف يمكن استخدام الإجراءات الإدارية، وتحويلها إلى ميزة تنافسية، وكشفت الدراسة أن هناك ثلاثة عقبات تواجه هذه الشركات الخدمية التي تتعلق بإدارة مواردها البشرية، وأوضحت الدراسة أيضا كيف يمكن وضع إجراءات إدارية جديدة موجهة نحو الاستكشاف والتركيز على حاجات العملاء، كما حُللت العلاقة التي تربط بين الإجراءات الإدارية والاستغلال الأمثل للموارد، وتبين أن هناك صراعاً بين المطالب الخارجية من العملاء والقدرات الداخلية للشركة.

◄ تبين دراسة **(Shintaro Okazaki, Barbara Muller And Charles Taylor، 2010)** ثقافة المستهلك العالمي، وكيفية إدراكه للبيع المباشر وغير المباشر وجاذبيته في الأسواق. حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير كل من البيع المباشر، وغير المباشر على المستهلك العالمي وإمكانية استخدامها جزءاً من استراتيجية المكانة للمستهلك العالمي في

الولايات المتحدة واليابان و أسواق أخرى. وقد اختيرت ستُّ وسائل إعلانية لتطبيق تجربة في الولايات المتحدة واليابان لاختبار الوعي لدى المستهلكين عن البيع المباشر وغير المباشر شاملين الإعلان والمصداقية، وتأثير الشراء، وقد أظهرت النتائج أن هناك تقبلاً كبيراً للبيع غير المباشر.

◄ أما دراسة (Competitive Positioning And Continuity Of Constru-tion Firms In International Markets, 2008)

فقد تحدثت عن الميزة التنافسية واستمرارية شركات البناء في الأسواق الدولية، حيث إن هذه الشركات تعمل في بيئة تنافسية، وللحفاظ على مركزها التنافسي في هذه البيئة المليئة بالتحديات يجب أن تفهم ديناميكيتها، وتعمل على بناء إستراتيجية ملائمة للتغيرات، والاستفادة من الفرص الخارجية المتاحة، وتوجيه البيئة الداخلية نحو التنمية المستدامة وبناء ميزة تنافسية، وقد بحثت هذه الدراسة في مفاهيم الميزة التنافسية واستمراريتها في سياق التكلفة والنوعية والابتكار والوقت. وقد قام التحليل على مجموعة مختارة من شركات البناء الأمريكية والتركية التي أظهرت اختلاف وجهات النظر في الخيار الاستراتيجي، وتأثير العوامل البيئية على تلك الاستراتيجيات.

كما أظهرت هذه الدراسة أن شركات البناء تميل إلى اتباع استراتيجيات ثابتة في الأسواق الدولية، توضع وفقا لمتطلبات السوق، والتوجهات العالمية، كما تشير الدراسة إلى أن هناك اختلافاً في وجهات النظر الإستراتيجية لشركات البناء في الدول ذات الدخل المرتفع والمتوسط، مما يمكنهم من تحديد العوامل المؤثرة على بناء الميزة التنافسية في أسواق البناء الدولي.

◄ إضافة إلى دراسة (Impact Of Positioning Strategies On Corporate Performance, 2008) ، التي تحدثت عن أثر استراتيجية الإحلال على الأداء المتواصل للشركات، من حيث المبيعات والربح والعائد على الاستثمار والحصة السوقية وتصورات المستهلكين عن الشركة، وقد أظهرت نتائج الدراسة عموماً أن هناك علاقة إيجابية بين إستراتيجية الموقع التنافسي (الإحلال) ، وأداء الشركة، وذلك من خلال دراسة متغيرات الموقع التنافسي من حيث الخدمات، والقيمة المالية، والمصداقية، والعلامة التجارية، التي تبين أثرها الجزئي على أداء الشركة، في حين أن متغيرات إستراتيجية الموقع التنافسي من حيث الجاذبية، وبلد المنشأ، والإنتقائية، لم تكن علاقتها إيجابية بمقاييس الأداء، كما تبين أن مستوى المبيعات، والأرباح، والعائد على الاستثمار، والحصة السوقية، وتصورات المستهلكين كانت الأكثر تأثراً بإستراتيجية الموقع التنافسي.

◄ وقد توصلت مقالة نشرتها (**الجمعية الأمريكية للتسويق، ٢٠٠٤**): بعنوان تجارب إدارة الموارد البشرية في شركات التأمين، أن الميزة التنافسية للشركة يمكن أن تنتج من خلال الموارد البشرية للشركة، كما أن إنجازات الشركة تتأثر بمجموعة ممارسات (تطبيقات) تؤديها إدارة الموارد البشرية ذات الكفاءة.

وقد قُوِّمت من خلال هذه الدراسة ممارسات الموارد البشرية في شركات التأمين، من خلال ٢١٨ مستجيباً من أربع شركات تأمين، وشركتين متعددتيْ الجنسيات، حيث غطيت فروع منها، إضافة إلى شركتين هنديتين بفروعها السبعة، وحُلِّلت هذه الاستجابات لتقويم ممارسات الموارد البشرية التي طُبقت في شركات التأمين في الهند، حيث حُللت ستة عوامل، تبين بعدها أن التدريب والإعانات المالية أعلى في ممارسات شركات التأمين، أما تقويم الأداء وبناء علاقات اجتماعية مع الموظفين وبناؤها، والتخطيط والبحث عن أشخاص مؤهلين كانت من الممارسات ذات الاهتمام المتوسط في شركات التأمين.

إن ممارسات الموارد البشرية في تنويع القوى العاملة والأجور والحوافز المنافسة وتحديثها كانت أيضا موضوع اهتمام شركات التأمين إلى حد ما، وأظهرت نتائج تحليل التباين أن الشركات الهندية التي تمارس التنويع في القوى العاملة كما هو الحال في الشركات المتعددة الجنسيات، كما أن الأجور والحوافز تمارس بتنافسية وأداء أعلى في الشركات المتعددة الجنسيات منها في الشركات الهندية، إضافة إلى أن هذه الأجور والحوافز المنافسة تختلف بشكل واضح بين الذكور والإناث الموظفين والمديرين.

الإطار النظري للدراسة:

١. **مفهوم الإحلال وأهميته**: هو تحديد خصائص المنتج ومزاياه التنافسية وبناء المكانة عليها، واختيار أفضل المزايا التنافسية عن طريق الترويج، وإيصال مكانة المنتج بخصائصه المختارة إلى القطاع السوقي المستهدف.

كما تستخدم كلمة الإحلال لمعرفة كيفية إدراك المستهلك المستهدف للمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة عن الماركات الأخرى المنافسة. وأيضا لمعرفة الانطباعات الذهنية عن الشركة لدى الأفراد عن طريق ما تقدمه من عروض، مرتبطاً بموقع الشركة في السوق والمنافسة التي تحظى بها (عبيدات، ص ١٤٢)

وتكمن إجراءات إستراتيجية الإحلال فيما يأتي: (**Fifield، ص ١٠٠**)

- ♦ التعريف بالسوق الكلي ،ثم تحديد السوق المستهدف.
- ♦ تحديد موارد وقدرات الشركة، وتحديد بدائل للميزة التنافسية التي ستعتمدها الشركة في السوق.

♦ مدى ملاءمة السوق المستهدف وموارد الشركة لبناء الميزة التنافسية.

♦ اختيار المكانة الذهنية الملائمة للمنظمة على المدى الطويل.

♦ تقييم إستراتيجية الإحلال في السوق .

♦ تطبيق الإستراتيجية في السوق المستهدف بحيث تُقارن مع المنافسين.

وبناء على ما سبق، فإن الإحلال الجيد يجب أن يتضمن ثلاثة عناصر هي: (**عبيدات، ص ١٩٥**)

♦ السوق المستهدف الذي يعبر عن مجموعة من المشترين الحاليين أو المحتملين الذين لديهم حاجات غير مشبعة، ولديهم القدرة على شراء منتجات الشركة.

♦ مرجعية إطار المنافسة، حيث يجب أن تأخذ الشركة بعين الاعتبار الشركات المنافسة معها في السوق.

♦ الفائدة الفريدة أو المميزة، وهو ما يميز الشركة من خدمات أو سلع، يستفيد منها المستهلك.

١. **استراتيجيات الإحلال**: يتصف قرار الإحلال بأنه ذو طبيعة إستراتيجية، وذلك ليس فقط لمعرفة موقع الشركة في السوق بين منافسيها، وإنما لتحديد أو تطوير عناصر الإستراتيجية التسويقية المتبعة للوصول لموقع تنافسي، **واقترح كل من (Rise & Trout) ثلاثة استراتيجيات للإحلال وهي**: (**الضمور، ص ١٩٨**)

♦ بناء المكانة اعتماداً على نقاط القوة لدى الشركة وإبرازها والاستثمار في نقاط الضعف بهدف تحسينها .

♦ البحث عن شريحة سوقية جديدة، بابتكار سلع أو خدمات جديدة، وذلك لتلبية رغبة جديدة غير موجودة لدى المستهلك الحالي أو جذب مستهلكين جدد.

♦ إعادة تحديد المكانة بالنسبة للمنافسة باحتلال واحدة من المراتب طويلة الأجل في السوق (قائد السوق، متحدي السوق، التابع، أو القيادة في جزء من السوق) .

٢. **خطوات تطوير إستراتيجية الإحلال**: تُطور إستراتيجية الإحلال من خلال اتباع الخطوات الآتية:

♦ تحديد ما يجب إنجازه من أهداف لكل سوق مستهدف، حيث لا بد من تحديد أهداف تسويقية لكل مستوى من مستويات العمل في الشركة.

♦ تحديد المزايا التنافسية الممكن إيجادها في برنامج الإحلال التسويقي، والتي يجب أن تكون واضحة وموجودة فعلاً في السلعة أو الخدمة. (عبيدات، ص ٢٧،٢٦)

٣. **مشكلات الإحلال**: تأتي مشكلات الإحلال نتيجة إهمال الشركة في أحد عناصر صياغة إستراتيجية الإحلال، **مما يؤدي إلى أحد المشكلات الآتية**: (**Fifield**، ص ١٠١)

♦ المكانة المشوشة: تحدث هذه الظاهرة عندما يكون المشترون غير واثقين مما تقدمه الشركة، ولا يكون لديها أي تميز عن المنافسين.

♦ المكانة المبالغ بها: ذلك عندما تكون المنتجات غير ملائمة للأسعار التي تضعها الشركة مقارنة بمنتجاتها.

♦ المكانة الأقل: تحدث هذه المكانة نتيجة سوء إرسال الشركة لرسالتها عن المنتج، وتكون غير قادرة على بيان تميزها للمستهلكين.

من هنا يتضح أن الإحلال الناجح يرتبط بنجاح عملية الاتصال التسويقي المتمثل بالتأثير الإيجابي الذي حققته الشركة من خلال عملية الاتصال بالمستهلك المستهدف بترسيخ الرسالة في ذهنه، وغالبا ما تسعى الشركة لتفعيل هذا العنصر لكونه يمثل الولاء من قبل جمهور الشركة.

٤. **مفهوم المكانة الذهنية وإعادة تحديدها**: هي العمل الذي يتضمن الصورة الذهنية للشركة، وتقويم عروضها بالشكل الذي يستطيع من خلاله العملاء أن يتفهموا ويقدروا ما تقوم به الشركة نسبة إلى منافسيها.

ويعتمد تحديد المكانة الذهنية للشركة بشكل كبير على القيام بتحليل القطاعات السوقية التي تخدمها الشركة، وتحليل المنافسة، بالإضافة إلى تحديد نقاط القوة والضعف للشركة، وتتضمن أيضا: (الضمور، ص ١٩٧) .

♦ إيجاد تميز حقيقي.

♦ إيصال صورة ذهنية متميزة للمستهلكين المستهدفين.

إن الخطر الذي يواجه العديد من الشركات الخدمية الكبيرة والناجحة، هو أن تصبح راضية عن نفسها بشكل كبير، وعلى الجميع تقديم الدعم لها، ولكن السوق في حال تغير دائم، وعلى الشركة أن تكون يقظة لمواكبته، ولكي تحافظ على موقعها في السوق عليها إعادة تحديد مكانتها الذهنية.

فأساس المكانة الذهنية هي معرفة الصورة التي تحتلها المنظمة في أذهان العملاء، ومعرفة ما يميزها عن منافسيها، كما يجب أن تحدد المنظمة أيضا أهم التغيرات التي ستقوم بها على عروضها لتكون أقوى من المنافسين، فتحديد مكانة المنتجات يتم بخلق مكانة لها من خلال العلامة، وصورة عنها في أذهان العملاء، وربطها بمنظمات أخرى.

وفي كل الحالات فإن المكانة تقود المنظمة لتطوير إستراتيجية تسويقية. (Lovelock ، ص ١٩١– ٢٠٤)

فمصطلح المكانة يدل على الإدراك الذي تسعى لخلقه المنظمة في أذهان العملاء اتجاه علامتها، فهي تستطيع أن تركز إدراك العميل اتجاه قرار وخيار محدد، كما يعدُّ تحديد المكانة الخطوة الأولى لبناء إستراتيجية تسويقية كما ذكرنا سابقا. (Cravens، ص ١٧٧– ١٨٦)

فعملية إعادة تحديد المكانة الذهنية ليس قاصراً على الشركات الكبيرة، بل يتعدى ذلك إلى مختلف الشركات مهما كان حجمها، ويكون إعادة الإحلال لعدم نجاح عمليات كانت تقوم بها الشركة. وهناك مسألة حساسة في إعادة الإحلال وهي إعادة الإحلال بشكل جذري أو جوهري، بأن تقوم الشركة بتحديد نقاط القوة والضعف لديها على أن تحتفظ بنقاط القوة.

٥. **مفهوم الميزة التنافسية وأبعادها**: هي قدرة الشركة على جذب الزبائن وبناء المكانة الذهنية لها كشركة أو لمنتجاتها، وزيادة القيمة المدركة من قبلهم، وتحقيق رضاهم. (البكري، ص ١٩٢– ١٩٥)

وتحتاج عملية بناء الميزة التنافسية إلى فحص دقيق لكل الإمكانات والمصادر المتاحة في بنائها والتي تأخذ فترة من الزمن، وتمر بمجموعة من المراحل، تبدأ بمرحلة بناء الميزة التنافسية وتتعلق بمدى المنافسة السائدة لدى الشركة، ومدى استخدامها لعناصر المزيج التسويقي بكفاءة.ثم تبدأ فترة المنافع التي تجنيها الشركة من تحقيق الميزة التنافسية،وتعمل على إدامتها من خلال زيادة درجة تعقيد الميزة التنافسية بما لا يتيح للمنافسين تقليدها بسهولة. وأخيراً تصل إلى فترة الانحدار، يعني أن الميزة التنافسية أصبحت تقليدية وفقدت قوتها التأثيرية في السوق لأسباب عديدة منها امتلاك المنافسين لميزة أفضل قد يكون في مجال الجودة أو السعر أو التسليم.

وبسبب التغيرات في البيئة وتغير حاجات المستهلكين، تطورت أبعاد المنافسة إلى أربعة أبعاد أساسية تتمثل في الجودة، والتكلفة، والمرونة والتسليم. وعلى الشركة أن تختار البعد التنافسي الذي يمكن أن يحقق لها الميزة التنافسية **واختيارها للبعد التنافسي مرهون بعاملين هما**:

- مصادر الشركة في بناء ميزتها التنافسية (المدخلات– العمليات)
- السوق وحاجات الزبائن.

٦. **الأنواع الرئيسية للميزة التنافسية**: مايكل بورتر (أستاذ بجامعة هارفارد) **يرى أن الميزة التنافسية تنقسم إلى نوعين**:

♦ **التميز في التكلفة**: **Cost Advantage**

تتميز بعض الشركات بقدرتها على إنتاج أو بيع المنتجات نفسها بسعر أقل من المنافسين. هذه الميزة تنشأ من قدرة الشركة على تقليل التكلفة.

♦ **التميز عن طريق الاختلاف أو التمييز**: **Differentiation Advantage**

شركات أخرى تتميز بقدرتها على إنتاج منتجات أو تقديم خدمات فيها شيء ما له قيمة لدى العملاء بحيث تتفرد به عن المنافسين.

وبناء على ذلك اقترح بورتر ثلاثة إستراتيجيات أساسية لمواجهة المنافسة وتحقيق الميزة التنافسية بشكل يحقق للمنظمة الأرباح المرجوة، **وتتمحور هذه الإستراتيجيات فيما يأتي**: (Orvillec، ص ٧٤– ٨٣)

- **إستراتيجية التميز**: **Differentiation Strategy**

التي تسعى المنظمة من خلالها إلى تقديم منتجات مميزة عمًّا يقدمه المنافسون وخلق هوية فريدة للمنتج تجعل العملاء مستعدين لدفع سعر أعلى من المعتاد، إلا أن هذه الإستراتيجية تحتاج إلى تكاليف للبحث والتطوير والدعم التسويقي، حيث تحرص المنظمات على أن تكون قريبة من متوسط تكاليف الصناعة.

- **إستراتيجية قيادة التكاليف**: **Cost Leadership Strategy**

والتي تقوم على تقليل تكاليف إنتاج وتسويق المنتج إلى الحد الأدنى مقارنة بالمنافسين مع المحافظة على مستوى مقبول من الجودة، رغم أن هذا يمكن أن يجعل المنظمات تواجه مشكلة إمكانية تغير ظروف السوق، والتي لن تمكنها من تخفيض تكاليفها ،إضافة إلى احتمال التضحية بمستوى جودة بعض المنتجات، واحتمال تغير تفضيلات المستهلكين.

- **إستراتيجية التركيز**: **Focus Strategy**

والتي تقوم على التميز أو قيادة التكاليف من خلال اختيار قطاع أو قطاعات سوقية مربحة من السوق الكلي والاعتماد على الفهم الدقيق لحاجات وخصائص المستهلكين فيها والعمل على إشباعها من خلال تقديم مزيج سلعي ضيق من حيث الاتساع، ولكنه يتصف بالعمق حيث يتيح مدى واسعاً من الخيارات أمام القطاع السوقي المستهدف.مما يمكن أن يجعله جذاباً أمام منافسين جدد، بعد أن تكون المنظمة قد ركزت جهودها لتحقق التخصص في خدمة هذا القطاع.

إن هذه التقسيمات التي اقترحها بورتر لاقت اهتماماً، وفي المقابل لاقت بعض النقد. حيث يرى بعضهم أنه يمكن للمنظمة أن تهدف إلى تقليل التكلفة، وتقديم منتجات مميزة في آن واحد، فالشركات اليابانية استطاعت تقديم جودة عالية بسعر قليل. وكذلك قد يؤدي التميز إلى اكتساب حصة كبيرة في السوق، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج، والحصول على وفورات الحجم من خلال تقليل تكلفة الوحدة الواحدة. كما لا يجب أن تغفل المنظمات عن الاهتمام، ليس فقط بالسعر وإنما أيضا، بالجودة واحتياجات العملاء.

وبذلك يمكن القول إن الميزة التنافسية الدائمة تتحقق في المنظمات التي تقدم لعملائها موارد ممتازة أو مهارات متميزة، فالموارد الممتازة تمكن المنظمة من تطوير قدراتها مقارنة بما يقدمه الآخرون، مما يصعب عليهم تقليدها. أما المهارات المتميزة فتسمح لها بتقديم المنتجات على نحو فريد أو مختلف. وعندما يتم الدمج بين الاثنين في ميزة تنافسية دائمة واحدة، فإن الميزة التنافسية تبدو أكثر دواماً واستمراراً.

ويمكن تحقيق الميزة التنافسية الدائمة من خلال موقع تشغيلي فريد أو مختلف، أو من خلال آثار النطاق، أو من خلال التناغم بين التكلفة والطلب، أو من خلال الولاء للصنف الذي تقدمه المنظمة أو العلاقات مع العملاء، أو من خلال التميز المكاني، أو بيئة المنتج أو تكنولوجيا المعلومات.

٧. **مفهوم المنتج التأميني**:

هي الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية، وما تقدمه تلك الوثيقة من منفعة، متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار لحاملها في تعويضه عن الخسارة التي تعرض لها مقابل مبلغ من المال، وهو ما يعرف بالقسط التأميني. ولذلك تقوم شركات التأمين على إبقاء التواصل مع الزبائن بأساليب عدة، وهو ما يسمى بالتوعية التأمينية (الترويج) .

تعدُّ التوعية التأمينية عنصراً مهماً من عناصر التسويق، وتبرز أهميته في تعريف المستفيد بالخدمات التأمينية التي تقدمها الشركة، ومن ثم إقناعه بها لتشجيعه على اقتنائها. ولا تقتصر عناصر التوعية على النشاط الإعلاني فقط، بل تتعدى إلى الاتصال الشخصي والتحفيز والعلاقات العامة والدعاية. وعلى الرغم من أهمية عناصر التوعية التأمينية كافة، فإنه لا بد من التركيز على أحد تلك العناصر تبعاً لتأثيرها على جذب العميل المرتقب لشراء وثيقة التأمين. (المساعد، ص ٢١٣) .

٨. **نبذة عن شركات التأمين في الأردن**:

تأسست الجمعية الأردنية لشركات التأمين عام ١٩٥٦ كأول هيئة لتنظيم شؤون قطاع

التأمين في الأردن، وقد توالت على رئاستها هيئات عدة ضمت في عضويتها الرواد العاملين في مجال التأمين في تلك الفترة، وفي عام ١٩٨٧ تأسس مكتب التأمين الإلزامي الموحد للتأمين على المركبات، وبدأ بممارسة أعماله تحت إشراف الجمعية، وقد بقيت الجمعية تمارس أعمالها لغاية عام ١٩٨٩ عندما صدرت الإرادة الملكية السامية بتأسيس الاتحاد الأردني لشركات التأمين، وتحديد نظامه الأساسي ليعمل على تنظيم شؤون قطاع التأمين وإدارته وفق أهداف حددها النظام، ويعمل على تحقيقها بالتعاون مع هيئة التأمين .

استقر عدد شركات التامين العاملة في السوق الأردني عام ٢٠١٠ على (٢٨) شركة، منها وكالة واحدة لشركة تامين أجنبية (الشركة الأميركية للتامين على الحياة (Alico) ، وقد بلغ رأسمال هذه الشركات (٢٨٧,٣) مليون دينار في نهاية عام ٢٠٠٩ مقارنة مع (٣٠٤,٤) مليون دينار في نهاية عام ٢٠٠٨.

وقد بلغ مجموع عدد العاملين في نهاية عام ٢٠٠٨ في قطاع التامين، ٢٧٧٨ موظفاً (ويشمل عدد العاملين في هيئة التامين والاتحاد الأردني لشركات التامين والشركات الأعضاء ووكلاء التامين والوسطاء وخبراء المعاينة وتسوية الأضرار، إضافة إلى العاملين في شركات إدارة التامين الطبي) ويعمل (٢٣٦٦) موظفاً من المجموع الإجمالي للقطاع في شركات التامين، موزعين من حيث طبيعة العمل كما يأتي: (١٨٠٨ موظفين: كوادر إدارية وفنية) (٥٥٨ موظفاً: كوادر إنتاجية) (www.joif.org) .

متغيرات الدراسة وقياسها:

يحتوي نموذج الدراسة على متغيرات مستقلة تتمحور في أبعاد إستراتيجية الإحلال التي تتمثل في (الجودة، والمنفعة، والسعر والمنافسة) ، وسيُدرس أثر كل منها على المتغير التابع الذي يتمحور في (الميزة التنافسية) ، وفيما يأتي توضيح للتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، **وكيف يمكن قياسها في إستبانة الدراسة لاحقا**:

١. **الجودة**: مفهوم الجودة يرتبط بالسلع أو الخدمات، وهي تلك المستويات التي تندرج بموجبها نوعية السلعة أو الخدمة، وهو ما يشير إلى جودتها، وتعرض ما هي عليه من مواصفات مطلوبة من السلع أوالخدمات التي ترتبط بحياة الإنسان الذي بتمتع بدرجة من الوعي وإدراك الذات (الفضل، ص ٢٠) . كما يمكن تعريفها بأنها تلك التوليفة أو التركيبة الإجمالية للخصائص التسويقية، الهندسية والتصنيعية وقابلية الصيانة للمنتج أو الخدمة، التي يكتشف العميل من خلال استخدامه للمنتج أو الخدمة أنها تلبي توقعاته (الحداد، ص ١٣) ، وقيست بالأسئلة من ١ إلى ١٠ من الجزء الثاني من أداة القياس (الاستبانة) .

٢. **الخاصية أو المنفعة**: قيام المستهلك باستخدام سلعة أو خدمة معينة لكونها تحقق له إشباعاً معيَّناً، وهي تختلف وفق خصائص ديموغرافية ونفسية للمستهلكين، كأن تركز المنظمة على خصائص أكثر كفاءة لا تتوافر لدى المنافسين (الشرمان، ص ١٠٨) . وقيست بالأسئلة من ١١ إلى ١٧ من الجزء الثاني من أداة القياس (الاستبانة) .

٣. **السعر**: هو كمية النقود اللازمة التي يستعد المستهلك بمبادلتها بمزيج من خصائص السلع أو الخدمات لامتلاكها. وقيست بالأسئلة من ١٨ إلى ٢٢ من الجزء الثاني من أداة القياس (الاستبانة) .

٤. **المنافسة**: هي عدم قدرة مؤسسة على السيطرة على مؤسسة أخرى بما يتعلق بالسلع أو الخدمات التي تصنعها، نتيجة لتميزها في أحد عناصر المزيج التسويقي، وإن درجة المنافسة لأي سوق تعتمد في جزء منها على عدد عارضي البضاعة الراغبين في إشباع طلب السوق (أبو نبعة، ص ٦٩) . وقيست بالأسئلة من ٢٣ إلى ٣٠ من الجزء الثاني من أداة القياس (الاستبانة) .

٥. **الميزة التنافسية**: هي قدرة المنظمة على جذب الزبائن، وبناء المكانة الذهنية لها كمنظمة أو لمنتجاتها، وزيادة القيمة المدركة من قبلهم، وتحقيق رضاهم. وقيست بالأسئلة من ٣١ إلى ٣٧ من الجزء الثاني من أداة القياس (الاستبانة) .

طبيعة الدراسة:

تعدُّ هذه الدراسة تحليلية من حيث سعيها للتعرف على أثر إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية لدى شركات التأمين في السوق الأردني.

مجتمع الدراسة:

استهدفت الدراسة جميع العملاء الأردنيين الذين يسكنون مدينة عمان الكبرى الذين يتعاملون مع شركات التأمين.

عينة الدراسة:

نظراً لكبر مجتمع الدراسة اختيرت عينة ملائمة Convenience Sample، وذلك ضمن شروط محددة، منها: اشتمال عينة الدراسة على فئات عمرية مختلفة من العملاء، ومن فئات دخلية مختلفة، وأماكن سكنية مختلفة، وحالات وظيفية وتعليمية تعكس الواقع الفعلي لخصائص العميل الأردني. وقد وُزعت ٥٠٠ استبانة على العملاء لدى شركات التأمين في

مختلف مناطق عمان، اُسترجع منها ٤٣١ استبانة، وبهذا تكون نسبة الاستجابة قد بلغت ٨٦,٢ من الاستبانات الموزعة.

مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة على نوعين من مصادر البيانات الأولية والثانوية:

♦ **البيانات الثانوية:** تمت من خلال المراجعة والاطلاع على الدراسات السابقة والمراجع المختلفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة المنشورة في الكتب والدوريات أو المواقع الإلكترونية على الإنترنت.

♦ **البيانات الأولية:** من أجل اختبار فرضيات الدراسة طُورت أداة القياس المناسبة لهذا الغرض (الاستبانة) لجمع البيانات الأولية اللازمة. **وقد اشتملت الاستبانة على جزئين رئيسين هما:**

تضمن الجزء الأول ستة أسئلة تتعلق بالخصائص الديموغرافية للعينة المختارة مثل: الجنس، والعمر، والمهنة، والمستوى التعليمي، والدخل والحالة الاجتماعية. أما الجزء الثاني من الاستبانة فقد تضمن سبعة وثلاثين سؤالا لها علاقة بأثر استراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية، والموضحة في بند متغيرات الدراسة وكيف قيست في الاستبانة؟ ، وهذا ما يوضحه الجدول (١) .

الجدول (١) :

قياس متغيرات الدراسة من خلال استبانة الدراسة والدراسات التي تمت الاستفادة منها

المتغير	الأسئلة
الجودة	١- ١٠
المنفعة	١١- ١٧
السعر	١٨- ٢٢
المنافسة	٢٣- ٣٠
الميزة التنافسية	٣١- ٣٧

وقد اعتمد مقياس Likert Scale خماسي المستويات من ١- ٥ للتعبير عن درجة توافق العبارة مع رأي المستجيب، حيث أعطى مستوى الموافقة بشدة القيمة (٥) ، ومستوى الموافقة القيمة (٤) ، ومستوى محايد القيمة (٣) ، ومستوى عدم الموافقة القيمة (٢) ، وعدم الموافقة بشدة القيمة (١) .

أساليب التحليل الإحصائي:

استخدم الباحثان في عملية التحليل الإحصائي برنامج SPSS من خلال التعامل مع أدوات الإحصاء الوصفي المتضمنة مقاييس النزعة المركزية، كالوسط الحسابي، والانحراف المعياري، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التحليلية مثل اختبار T- test الذي هو من اختبارات التوزيع الطبيعي لاختبار مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، حيث بلغت قيمة sig لمتغيرات الدراسة أعلى مستوى دلالة ٥٪، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

اختبار صدق وثبات أداة القياس:

اُختبر ثبات القياس عن طريق اختبار (كرونباخ – ألفا) ، حيث بلغت قيمة ألفا ٨٩,٧٪ وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة التي تقدر بـ ٦٠٪.

خصائص عينة الدراسة:

طُرحت مجموعة من التساؤلات في الجزء الأول من الاستبانة التي تعبر عن خصائص العملاء من حيث: الجنس، والعمر، والمهنة، والمستوى التعليمي، والدخل والحالة الاجتماعية، **وقد ظهر من التحليل ما يأتي:**

- **الجنس:** بمراجعة نتائج الجدول (٢) نلاحظ أن ٧٨,٤٪ من العينة كان من فئة الذكور، وهذا يدل على أن أغلب المتعاملين مع شركات التأمين هم من الذكور أكثر منهم من الإناث، وهم الأكثر اهتماما بهذا القطاع.

الجدول (٢)

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	٣٣٨	٪٧٨,٤
أنثى	٩٣	٪٢١,٦
المجموع	٤٣١	٪١٠٠

- **العمر:** بمراجعة نتائج الجدول (٣) نلاحظ أن ٣٥٪ من العينة تتراوح أعمارهم بين ٢٥– ٣٥ سنة، وتليها ٣٠٪ من العينة بين ١٨– ٢٤ سنة، وهذا دليل على أن أغلب المتعاملين مع شركات التأمين من فئة الشباب، بينما تبين أن الفئة الأضعف هي بين عمر ٥٦ سنة فأكثر، والتي لا تتجاوز نسبتها ٥,١٪.

الجدول (٣)

توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
١٨ – ٢٤	١٣١	٣٠,٤٪
٢٥ – ٣٥	١٥١	٣٥٪
٣٦ – ٤٥	٧٦	١٧,٦٪
٤٦ – ٥٥	٥١	١١,٨٪
٥٦ – فأكثر	٢٢	٥,١٪
المجموع	٤٣١	١٠٠٪

♦ **المهنة**: بمراجعة نتائج الجدول (٤) نلاحظ أن ٧٥,٩٪ هم من موظفي القطاع الخاص، وهذا يدل على أن هذا القطاع يشغل أكبر عدد من فئات المجتمع.

الجدول (٤)

توزيع أفراد العينة حسب المهنة

عدد المنتجات	التكرار	النسبة
طالب	٤٧	١٠,٩٪
موظف حكومي	٢٠	٤,٦٪
موظف قطاع خاص	٣٢٧	٧٥,٩٪
عمل حر	٣٧	٨,٦٪
المجموع	٤٣١	١٠٠٪

♦ **المستوى التعليمي**: بمراجعة نتائج الجدول (٥) نلاحظ أن ٤٧,٣٪ هم من حاملي شهادة البكالوريوس، وهذا يدل على أن المجتمع الأردني مجتمع متعلم، لأن الفئة الأضعف هي الفئة الحاصلة على دبلوم.

الجدول (٥)

توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوية عامة	٩٨	٢٢,٧٪
دبلوم	١٠٠	٢٣,٢٪
بكالوريوس	٢٠٤	٤٧,٣٪
دراسات عليا	٢٩	٦,٧٪
المجموع	٤٣١	١٠٠٪

♦ **الدخل**: بمراجعة نتائج الجدول (٦) نلاحظ أن أغلب الفئات تتراوح دخولهم بين ٢٠١ و٥٠٠ دينار أردني، وهذا يدل على الانخفاض في مستوى الدخول لأغلب فئات العينة.

الجدول (٦)

توزيع أفراد العينة حسب الدخل

الدخل	التكرار	النسبة
٢٠٠ فما دون	٨٨	٢٠,٤٪
٢٠١- ٥٠٠	١٦٨	٣٩٪
٥٠١- ٨٠٠	٧٩	١٨,٣٪
٨٠١- فما فوق	٩٦	٢٢,٣٪
المجموع	٤٣١	١٠٠٪

♦ **الحالة الاجتماعية**: بمراجعة نتائج الجدول (٧) نلاحظ أن النسبة الأكبر من عينة المجتمع متزوجة حيث بلغت ٥٦,٦٪، ولكنها لا تقل كثيراً عن الفئة غير المتزوجة التي قدرت بـ ٤٣,٤٪، وهذا يدل على انخفاض القدرة على الزواج لدى المجتمع الأردني بسبب انخفاض مستويات الدَّخل.

الجدول (٧)

توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوج	٢٤٤	٥٦,٦٪
أعزب	١٨٧	٤٣,٤٪
المجموع	٤٣١	١٠٠٪

عرض نتائج الدراسة:

لقد اُستخرج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة نحو الفقرات المدونة في الاستبانة، كما اُستخدم مقياس ليكرت الخماسي بإعطاء الأوزان للمقياس كما وُضِّحت سابقا، ومع مطابقته بالمتوسطات الحسابية، فإننا نجد أن آراء العينة تميل إلى عدم الموافقة على الفقرات (٧، ٩، ١٣، ١٤، ١٩، ٢٧) ، بينما كانت آراء العينة تميل إلى الموافقة على باقي الفقرات.كما هو موضح في الجدول (٨) .

الجدول (٨)
عرض نتائج الدراسة لوصف إجابات العينة

رقم الأسئلة	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	المعرفة بالخدمات التأمينية تدفعني لاختيار شركة دون عن غيرها.	٣,٩٩٠٧	١,٠٣٦٥٠
٢	سرعة الاستجابة من قبل الموظف في الشركة تجعلني راض عنها.	٤,١٤٦٢	١,٠٥٦٣١
٣	سرعة استجابة شركة التأمين لشكاوي العملاء يميزها عن غيرها من الشركات.	٤,٣١٣٢	١,١٠٠٤٤
٤	الالتزام بشروط عقد التأمين يجدد لدي الرغبة في التعامل معها.	٤,٠٩٧٤	١,٠٤٧٦٠
٥	وجود أخطاء في تقديم الخدمات من قبل شركة التأمين يؤدي إلى الانتقال لشركة أخرى.	٤,١٦٧١	٠,٩٤٠٠٣
٦	مصداقية شركة التأمين في التعامل معي يجعلني أثق بها.	٤,٢٢٧٤	١,١٠١٥٠
٧	اهتمام شركة التأمين بحسن التعامل معي يشجعني على التواصل معها.	٢,٤٣١٦	١,٢٨٤٧٣
٨	موقع شركة التأمين المميز يسهل علي الوصول إليها.	٣,٧٣٧٨	٠,٩٩٩٢٧
٩	الاهتمام بالبيئة الداخلية لشركة التأمين يحفزني على التعامل معها.	٢,٧٧٠٣	٠,٩٩٣٣٠
١٠	أجد أن خدمة العميل بشكل جيد مهم لشركات التأمين.	٤,٢٥٢٩	٠,٩٢١٨٧
١١	أحصل على منافع كثيرة عند التعامل مع شركة تأمين محددةً.	٣,٣٦٤٣	١,١٧١١٧
١٢	المنافع التي أحصل عليها هي التي تحدد توجهي لأي شركة تأمين.	٣,٩٦٠٦	٠,٩٧٩٢٤
١٣	لا أواجه مشكلة في تعاملي مع شركة التأمين.	٢,٨٤٤٥	١,١٩٧٤٦
١٤	استخدام شركة التأمين للانترنت يزيد من الإقبال عليها.	٢,٦١٢٥	١,١١٠٥١
١٥	إن الخدمات المرافقة (الإضافية) لشركات التأمين سبب لاختياري لها.	٣,٤٦١٧	١,٠٨٨١٢
١٦	مرونة الإجراءات في شركات التأمين تؤثر على اختياري لها.	٤,١٣٦٩	٠,٩٨٩٣٩
١٧	سهولة فهم الإجراءات دافع لاختيار شركة التامين.	٤,٠٦٢٦	١,٠٠١٥٢
١٨	أقوم باختيار شركة التأمين بناءا على أسعار الخدمات المقدمة.	٤,١١٣٧	١,٠٣٣٦٥
١٩	يؤثر تقديم خدمات إضافية بنفس السعر على اختيار شركة التأمين	٢,٨٣٢٩	١,٢٤٠٧٥
٢٠	أنا غير مستعد لدفع أعلى ثمن للخدمات الإضافية التي لا أستخدمها.	٤,٢٦٦٨	٠,٩٨١٥٩
٢١	لا مانع لدي من دفع سعر مرتفع مقابل جودة متميزة.	٣,٦٥٢٠	١,٠٤٥٢٥
٢٢	أرى أن السعر المرتفع مرتبط بالخدمة الأفضل.	٣,٧٠٧٧	١,٠٩٨٨٠
٢٣	أتعامل مع شركة التأمين لاستخدامها الوسائل التكنولوجية الحديثة .	٣,٧٢١٦	٠,٩٢٣٣٣
٢٤	عالمية شركة التأمين يؤثر على اختياري لها من بين الشركات الأخرى المنافسة.	٣,٧٤٤٨	١,٠١١٤٨
٢٥	أفضل التعامل مع شركات التأمين التي تحمل اسم وعلامة تجارية مشهورة.	٣,٦٩١٤	١,١٣٠٩٢
٢٦	يؤثر تقديم الامتيازات للعميل في شركات التأمين على اختيارها دون عن غيرها	٤,١٢٣٠	٠,٨٢١٩١
٢٧	وجود فروع متعددة لخدمة العملاء يؤثر على اختياري شركة دون عن الأخرى	٢,٨٣٧٦	١,١٨١٨٧
٢٨	مساهمة شركة التأمين في خدمة المجتمع المحلي ودعمها للأعمال الخيرية يؤثر علي عند اختياري لشركة التأمين.	٣,٤٨٧٢	١,١٩٢٦٩
٢٩	المعاملة المتميزة للعملاء من قبل شركة التأمين هو سر نجاحها.	٤,٣٣٦٤	٠,٦٩٥٨٧

رقم الأسئلة	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٣٠	استجابة الشركة لخدمة عملائها بشكل فعال يميزها عن غيرها من الشركات.	٤,٣٢٧١	٠,٨٦٩٢٠
٣١	أجد بأن شركات التأمين تقدم خدمات جيدة.	٣,٧٨٩	١,١١٥٧٦
٣٢	شركة التأمين التي تهتم بعملائها وتقدم لهم الأفضل تتميز عن غيرها من الشركات.	٤,٣٠٣٩	٠,٧٤٢٦٩
٣٣	شركات التأمين التي تقدم جودة عالية وبأسعار مناسبة تميزها عن غيرها من الشركات.	٤,٣٥٩٦	٠,٨٢٥٨٣
٣٤	أرى أن السمعة الجيدة لشركة التأمين سبب لاختياري لها.	٤,٠٧١٩	٠,٩٥٣٢٩
٣٥	أشعر بالرضا عند حصولي على منفعة معينة من شركات التأمين.	٤,٠٣٠٢	٠,٩٦٢٨١
٣٦	الأداء الجيد لشركات التأمين يميزها عن غيرها من الشركات المنافسة	٤,١١٣٧	٠,٨٨٨٤٧
٣٧	تتمتع الشركة التي أتعامل معها بخصائص فريدة تميزها عن غيرها من الشركات المنافسة.	٣,٢٧٣٨	١,٠٨٤٤٥

اختبار الفرضيات:

◄ **الفرضية العامة الأولى**: لا يوجد علاقة بين أبعاد إستراتيجية الإحلال الرئيسة في شركات التأمين وبناء الميزة التنافسية.

بمراجعة نتائج الجدول (٩) ، حيث أُستخدم الانحدار البسيط، نجد أن قيمة t المحسوبة = ٦٩,٥٤٤، وبالتالي أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار: تقبل الفرضية العدمية (HO) ، إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥، ونرفض الفرضية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه توجد علاقة بين أبعاد إستراتيجية الإحلال الرئيسة في شركات التأمين وبناء الميزة التنافسية، وتعدُّ العلاقة قوية كون r = 62.9%.

وتتضمن هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الفرعية:

- **الفرضية الفرعية الأولى**: لا يوجد علاقة بين الجودة في شركات التأمين وبناء الميزة التنافسية.

بمراجعة نتائج الجدول (٩) ، حيث أُستخدم الانحدار البسيط، نجد أن قيمة t المحسوبة = ١٠,٨٣٢، وبالتالي أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار: تقبل الفرضية العدمية (HO) ، إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥، ونرفض الفرضية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونقبل الفرضية البديلة،

وهذا يعني أنه توجد علاقة بين الجودة في شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية، ولكن تعدُّ العلاقة غير قوية جداً كون r = 46.3%.

- **الفرضية الفرعية الثانية**: لا يوجد علاقة بين المنفعة المقدمة من شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية.

بمراجعة نتائج الجدول (٩) ، حيث اُستخدم الانحدار البسيط، نجد أن قيمة t المحسوبة = ١٢,٤٤ وبالتالي أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعا لقاعدة القرار: تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥، وترفض الفرضية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه توجد علاقة بين المنفعة المقدمة من شركات التأمين وبناء الميزة التنافسية، وتعدُّ العلاقة متوسطة كون r = 51.5%.

- **الفرضية الفرعية الثالثة**: لا توجد علاقة بين السعر في شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية.

بمراجعة نتائج الجدول (٩) ، حيث اُستخدم الانحدار البسيط، نجد أن قيمة t المحسوبة = ٨,٤٨٧، وبالتالي أكبر من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار: تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥، وتُرفض الفرضية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه توجد علاقة بين السعر في شركات التأمين وبناء الميزة التنافسية. ولكن تعدُّ العلاقة ضعيفة نوعاً ما كون r = 37.9%.

- **الفرضية الفرعية الرابعة**: لا توجد علاقة بين المنافسة في شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية.

بمراجعة نتائج الجدول (٩) ، حيث استخدم الانحدار البسيط، نجد أن قيمة t المحسوبة = ١٤,٢٢٣ وبالتالي أقل من قيمتها الجدولية، وتبعاً لقاعدة القرار: تقبل الفرضية العدمية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أكبر من ٠,٠٥ وتُرفض الفرضية (HO) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، والقيمة المعنوية (SIG) أقل من ٠,٠٥، فإننا نرفض الفرضية العدمية، ونرفض الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه توجد علاقة بين المنافسة في شركات التأمين، وبناء الميزة التنافسية. وتعدّ العلاقة متوسطة كون r =56.6%.

الجدول (٩)

نتائج اختبار One Sample Test

المتغير	T المحسوبة	T الجدولية	Sig	r	r2	نتيجة الفرضية العدمية
أبعاد إستراتيجية الإحلال	٦٩,٥٤٤	٢,٣٧	٠,٠٠٠	٠,٦٢٩	٠,٣٩٥	رفض
الجودة	١٠,٨٣٢	١,٩٦	٠,٠٠٠	٠,٤٦٣	٠,٢١٥	رفض
المنفعة	١٢,٤٤	١,٩٦	٠,٠٠٠	٠,٥١٥	٠,٢٦٥	رفض
السعر	٨,٤٨٧	١,٩٦	٠,٠٠٠	٠,٣٧٩	٠,١٤٤	رفض
المنافسة	١٤,٢٢٣	١,٩٦٠	٠,٠٠٠	٠,٥٦٦	٠,٣٢٠	رفض

الاستنتاجات:

انطلاقا من نتائج اختبار الفرضيات تمكنت الدراسة من الإجابة على التساؤلات التي سعت إلى إجابتها، **وذلك بالشكل الآتي**:

توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً لبعض أبعاد إستراتيجية الإحلال على بناء الميزة التنافسية لشركات التأمين في الأردن، **ومن أهم الأبعاد التي تؤثر على بناء الميزة التنافسية**:

١. جودة المنتج الذي تهتم به شركات التأمين بدرجة كبيرة لتلبية احتياجات العملاء في السوق المحلي، وقد لوحظ أن العلاقة بينهما كانت قوية نوعاً ما، وهذا ما يدل على اهتمام العميل الأردني بجودة المنتجات التي تقدمها له شركات التأمين.

٢. كما أن لبعد المنفعة التي يحصل عليها العملاء من شركات التأمين أثراً على بناء الميزة التنافسية أيضا، وظهرت العلاقة قوية بينهما أيضا، وتعدُّ من أقوى العلاقات مقارنة بباقي الأبعاد الأخرى، وهذا يدل على أن العميل الأردني يهتم بكم المنافع التي تقدمها له شركات التأمين الأردنية وينعكس ذلك على خلق ميزة تنافسية للمنظمة.

٣. كما ظهر أن للسعر تأثيراً، ولكنه ضعيف نوعاً على بناء الميزة التنافسية، وهذا يدل على أن المستهلك الأردني يهتم بالسعر المدفوع مقابل المنفعة التي يمكن أن يحصل عليها من شركات التأمين، ولكن ليس بشكل كبير جدا، وهذا ما ظهر من طبيعة العلاقة بينهما.

٤. أما البعد الأخير الذي يتعلق بالمنافسة، فقد ظهر أن لها تأثيراً على بناء الميزة التنافسية، وقد كانت من أكثر الأبعاد تأثيرا، وهذا يدل على أن المنافسة القوية في السوق الأردني بين شركات التأمين جعلت العميل الأردني يفاضل بين هذه الشركات، مما يجعلها مضطرة إلى الاهتمام به، وبتلبية حاجاته حتى تنجح في بناء الميزة التنافسية المطلوبة، التي قد تمكنها من الفوز بأكبر حصة سوقية.

التوصيات:

١. نظراً لكون العميل الأردني هو عميل واع ومتعلم، ويهتم بجودة المنتجات التي تقدمها له شركات التأمين الأردنية، فعلى هذه الأخيرة أن تهتم بجودة منتجاتها، وأن تركز على إستراتيجية التميز في جودة المنتجات المقدمة، أو الخدمات الإضافية للعملاء، وهذا يتحقق من خلال معرفة ما يرغب به العميل، ويحقق له أقصى درجات الإشباع والرضا، والعمل على توفيره بما يتناسب ومكانة المنظمة، وموقعها في السوق الأردني.

٢. ونظرا لاهتمام العميل الأردني بكمّ المنافع التي تقدمها له شركات التأمين الأردنية، والذي قد ينعكس على تفضيله لشركة تأمين عن غيرها من الشركات الأخرى في الأردن، فعلى هذه الشركات أن تعمل على توفير أكبر قدر ممكن من المنافع، مقارنة بالقيمة المدفوعة حتى يشعر العميل بالرضا، وبعدم الندم على الدفع، وقد تكون هذه المنافع المقدمة أساسية أو ثانوية، وبالتركيز على ما يرغب به العميل ولا تقدمه الشركات الأخرى، لإيصاله إلى المستوى المرغوب، والذي يتمنى أن يحصل عليه من شركة التأمين.

٣. كما ظهر من النتائج أن العميل الأردني حساس لسعر المنتجات التي تقدمها شركات التأمين، مقارنة بالمنافع التي يحصل عليها كما أشرنا سابقاً، فعلى هذه الشركات أن تحرص على توفير منتجاتها بأسعار تنافسية، بالتركيز على قيادة التكاليف، ومحاولة تقليل تكاليف منتجاتها بطرق مختلفة، مما يمكنها من بيع منتجاتها بأسعار منافسة، مقارنة بباقي الشركات الأخرى، كما يجب أن تكون أسعار منتجاتها واضحة، مما يسهل على العميل المقارنة والاختيار.

٤. ونظراً لتنوع شركات التأمين في الأردن وتعددها، فإن المنافسة قوية بينها، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة قوية تربط بين المنافسة وبناء الميزة التنافسية، وعلى هذه الشركات أن تأخذ ذلك بعين الاعتبار حتى تستطيع أن تحافظ على تواجدها في السوق الأردني، وكسب أكبر حصة سوقية ممكنة، وتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح، وهذا يتحقق من خلال الاهتمام بجميع أبعاد الميزة التنافسية التي تتمحور في الجودة، والتكلفة، والمرونة والتسليم السريع للعملاء.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو نبعة عبد العزيز، أصول التسويق، دار الميسرة للنشر، الطبعة الأولى، ٢٠١٠.

٢. البكري ثامر، إستراتيجيات التسويق، الأردن- دار اليازوري للنشر - ٢٠٠٨.

٣. الحداد عواطف، إدارة الجودة الشاملة، الأردن- دار الفكر للنشر والتوزيع - ٢٠٠٩.

٤. الشرمان زياد، عبد الغفور عبد السلام، مبادئ التسويق، دار الصفاء للنشر، ٢٠٠٩.

٥. الضمور هاني، تسويق الخدمات، عمان - الأردن- دار وائل للنشر، ٢٠٠٩.

٦. عبيدات محمد، إدارة التسويق المعاصر (مدخل سلوكي) ، الأردن- دار المكتبة الوطنية للنشر، ٢٠٠٦.

٧. عبيدات محمد، إستراتيجية التسويق، الأردن- دار حامد للنشر، ٢٠٠٢.

٨. الفضل مؤيد، يوسف الطائي، إدارة الجودة الشاملة، دار الوداتو للنشر، ٢٠٠٤.

٩. المساعد زكي، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الأردن- دار الحامد للنشر، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦.

ثانياً- المراجع الإنجليزية:

1. *Blankson, Charles, Impact of Positioning Strategies On Corporate Performance, Journal Of Advertising Research, Mar 2008, Vol.48 Issue 1.*
2. *Cravens David W., Nigel F. Piercy, Strategic Marketing, McGraw- Hill international edition, Eighth edition, 2006.*
3. *Fifield Paul, Marketing Strategy, Planta tree publish, Second edition, 1998.*
4. *Jensen, Soren, Poulfelt, Flemming, Kraus, Sascha, Managerial Routines In Professional Service Firms: Transformation Knowledge Into Competitive Advantage, Service Industries Journal, Oct 2010, Vol.30 Issue 12.*
5. *Korkmaz, Sinem, Competitive Positioning and Continuity Of Construction Firms in International Markets, Journal of management in engineering, Oct 2008, Vol.24*

6. *Loh Tck, Hua, Sustainable Competitive Advantage for Market Leadership Amongst The Private Higher Education Institutes In Malaysia, Journal of global management, Jul 2011, vol.2 Issue 2.*
7. *Lovelock Christopher, Services marketing- people, technology, strategy, Pearson education LTD, Sixth edition, 2007.*
8. *Okazaki Shintaro, Barbara mueler And Chales taylor, Global consumer culture positioning: testing perception of soft- sell and hard- sell advertising appeals between U.S. and Japanese consumer, AMA journal of international marketing, 2010.*
9. *Orvillec, Walker.Jr," Marketing strategy planning and implementation", Irwin Mc.Graw–Hill, 1992.*
10. *University of primers, Faculty of management kipper, HRM practices in insurance companies: a study of Indian and multinational companies, Journal managing global transition, 2004.*
11. *www.joif.org*

الصادرات النفطية وعلاقتها بمعدلات انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج (دراسة تحليلية خلال الفترة ١٩٩٥ – ٢٠٠٨)

أ. إمحمد علي صالح أبو غالية*

أ.د. حسين الفحل**

* طالب دكتوراة/ قسم اقتصاد/ جامعة دمشق/ الجمهورية العربية السورية.

** رئيس قسم الاقتصاد/ جامعة دمشق/ الجمهورية العربية السورية.

ملخص:

يتميز الاقتصاد الليبي بمعظم خصائص الدول النامية، فهويُعدُّ اقتصاداً صغير الحجم نسبياً، ويعتمد في دخله على مورد طبيعي ناضب (النفط الخام) . وعلى الرغم من أن خطط التنمية كانت تستهدف تحقيق معدلات نموعالية في الأنشطة الاقتصادية الإنتاجية، بهدف إيجاد قاعدة إنتاجية تساعد على تنويع مصادر الدخل، والتخفيف التدريجي من الاعتماد على قطاع النفط، فإن هذا الهدف –على ما يبدو– ما زال بعيد المنال، فالاقتصاد ما زال يعتمد –وبشكل كلي– على قطاع النفط مصدراً رئيساً للدخل وللعملة الأجنبية.

يهدف هذا البحث إلى تحديد العلاقة بين الصادرات النفطية، وبين معدل انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج. وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها إن تركز الصادرات الليبية في النفط الخام أدى إلى زيادة معدلات انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج، مما يزيد من درجة حساسية الاقتصاد للتأثر بالعوامل الخارجية التي تخرج عن سيطرة الاقتصاد الليبي.

Abstract:

The Libyan economy is characterized by most of the properties of the developing countries' economies. It is considered as a relatively small sized economy and its revenue depends on a naturally depleted resource (the crude oil) . Yet despite the fact that the development plans were aimed at achieving high growth rates in productive economic activities aiming at creating a production base that helps to diversify sources of revenue, and gradually ease the dependence on the oil sector, this goal seems to be still elusive, and the economy still depends entirely on the oil sector as a major source of income and foreign currency.

This research aims to determine the relationship between oil exports and the rate of the economy's openness with the outside world. The research reached a set of results. The most important of these results is that the concentration of the exports of Libya on crude oil had led to the increase of the openness of the Libyan economy to the outside world. This in turn increases the degree of vulnerability of the Libyan economy to the external factors which are certainly beyond the control of the Libyan economy.

مقدمة:

شهد الاقتصاد الليبي تغيرات جذرية مع نهاية الخمسينيات وبداية الستينيات من القرن الماضي، عندما اكتشف النفط فانتقلت ليبيا من أفقر دول العالم إلى دولة تمتلك موارد طبيعية بالشكل الذي يمكنها من توجيه عائداتها إلى برامج تنموية طموحة.

وعلى الرغم من أن الهدف العام لاستراتيجية التنمية في ليبيا كان مُنصباً على توجيه العائدات النفطية لتنمية جميع القطاعات الاقتصادية، ولا سيما القطاعات الإنتاجية (الصناعة والزراعة) في محاولة لخلق بدائل لقطاع النفط باعتباره مورداً طبيعياً ناضباً، فإن الاقتصاد الليبي، على ما يبدو، لم يستطع التحرر من سيطرة قطاع النفط الذي ما زال يسيطر على جل النشاط الاقتصادي في ليبيا.

سنحاول في هذا البحث التركيز على الآثار السلبية الناجمة عن الاعتماد على قطاع النفط، والتي أدت إلى زيادة حساسية الاقتصاد الليبي للتأثر بالعوامل الخارجية.

منهجية البحث:

مشكلة البحث:

على الرغم من زيادة الاهتمام بالقطاعات الإنتاجية (الصناعة والزراعة) في ليبيا، ومحاولات تنويع هيكل الصادرات الليبية، فإنه من الملاحظ أن الاقتصاد الليبي ما زال يعتمد- وبشكل أساسي- على تصدير سلعة واحدة وهي النفط الخام. ولا شك في أن سلعة كالنفط الخام هي سلعة عالمية، ظروف العرض منها والطلب عليها يرتبطان بعوامل خارجية قد تخرج عن سيطرة الاقتصاد الليبي، وطالما أن الاقتصاد الليبي يعتمد بشكل كبير على صادرات النفط وعائداته، فهذا يجعله عرضة للتأثر بالتقلبات الخارجية الناتجة عن تقلبات أسعار النفط، مما يؤدي في النهاية إلى الإخلال بخططه وبرامجه التنموية.

هدف البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر اعتماد الاقتصاد الليبي على صادرات النفط الخام في زيادة معدلات الانفتاح على الخارج.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال التأكيد على خطورة اعتماد الاقتصاد الليبي على صادرات النفط، وأثر ذلك على عرقلة الجهود التنموية، وكذلك تسليط الضوء على أهمية القطاعات الإنتاجية (الصناعة والزراعة) في تنويع هيكل الصادرات الليبية.

منهج البحث:

يستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام بعض المؤشرات المستخدمة في قياس معدلات الانفتاح الاقتصادي على الخارج، وأثر ذلك على الاقتصاد الليبي.

فرضية البحث:

يفترض البحث أن اعتماد الاقتصاد الليبي على صادرات قطاع النفط وعائداته سيجعله أكثر عرضة للتأثر بالعوامل الخارجية التي تخرج عن سيطرة الاقتصاد الليبي، التي قد تؤدي إلى عرقلة الجهود التنموية.

الدراسات السابقة:

١. **دراسة الدكتور محمد عبد الجليل أبوسنينة**، بعنوان الصادرات الصناعية الليبية– الواقع والإمكانيات المتاحة، والعوامل المحددة لتنميتها وتنويعها (١٩٧٠ – ١٩٨٩) ، **وقد ركزت هذه الدراسة على العديد من المحاور كان أبرزها:**

- الخصائص الصناعية لنمط التصنيع في ليبيا.
- خصائص الصادرات الصناعية الليبية.
- العوامل المحددة لتنويع الصادرات الصناعية في ليبيا.

وتمثلت أبرز نتائج هذه الدراسة فيما يأتي:

- لا تشكل الصادرات الصناعية أهمية تذكر من إجمالي الصادرات الليبية.
- إن تطور الصادرات الصناعية وتنويعها يرتبط بما يطرأ من تغيرات على السياسات الصناعية المتبعة.

٢. **دراسة الدكتور عبد الله إمحمد شامية**، بعنوان الصادرات الليبية ودورها في الاقتصاد، دراسة نظرية تطبيقية (١٩٨٠ – ١٩٩٠) ، **وقد ركزت هذه الدراسة على ما يأتي**:

- العلاقة بين التجارة الخارجية والنمو الاقتصادي.
- تحليل واقع الصادرات الليبية وتركيبها السلعي خلال عام ١٩٩٠.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج كان أهمها سيطرة الصادرات النفطية على ما نسبته ٩٧٪ في المتوسط خلال فترة الدراسة، بينما لم تتجاوز الصادرات غير النفطية ٣٪ في المتوسط خلال الفترة نفسها.

٣. **دراسة الدكتور عبد الله إمحمد شامية**، بعنوان الاقتصاد الليبي وتحديات منظمة التجارة العالمية، يناير ٢٠٠٧. وكان أحد محاور هذه الدراسة تتعلق بدراسة معدل انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج. وأوضحت هذه الدراسة أن نسبة التجارة الخارجية إلى الناتج المحلي تراوحت بين ٣٨٪ و٧٠٪ في الفترة من (٢٠٠٠ – ٢٠٠٤) ، الأمر الذي ترتب عليه زيادة الاعتماد على الخارج، حيث تستورد ليبيا أكثر من ٧٠٪ من احتياجاتها من الخارج، وتعتمد على صادرات النفط الخام مصدراً أساسياً للعملات الأجنبية.

٤. **دراسة حليمة خميس الوداني**، بعنوان آثار انضمام ليبيا إلى منظمة التجارة العالمية على قطاع الإنتاج السلعي، ٢٠٠٧. وقد ركزت هذه الدراسة على آثار منظمة التجارة العالمية على قطاع النفط والغاز، وقطاع الصناعات البتروكيماوية، وقطاع الزراعة. **وخلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها**:

- إن استفادة ليبيا من النظام الجديد للتجارة ستعتمد بالدرجة الأولى على ما تحققه من نتائج في مجال الإصلاح الاقتصادي، وخاصة فيما يتعلق بتنويع هيكل الصادرات الليبية والتخفيف التدريجي من الاعتماد على النفط. كما أن إحراز درجة كبيرة من التعاون الاقتصادي العربي والإفريقي المشترك يمكن أن يعزز هذا الاتجاه .

ج. دراسة الدكتور علي رمضان الماقوري، بعنوان الصادرات الليبية الواقع وسبل التطوير. وقد ركزت هذه الدراسة على تحليل واقع الصادرات الليبية ودورها في تحقيق التنمية في الفترة (١٩٩٠ – ٢٠٠٢) . **وكان أبرز نتائج هذه الدراسة ما يأتي**:

- التركز السلعي للصادرات الليبية في قطاع النفط.
- التركز الجغرافي في أسواق الصادرات الليبية لصالح دول الاتحاد الأوروبي.
- إن تذبذب عوائد الصادرات النفطية يؤثر سلباً على المقدرة الاستيرادية.

تقسيمات البحث:

قسم هذا البحث إلى أربعة مباحث على النحو الآتي:

- المبحث الأول: السياسات التصنيعية ذات العلاقة بقطاع التجارة الخارجية في ليبيا.
- المبحث الثاني: دور قطاع النفط في إجمالي الصادرات الليبية.
- المبحث الثالث: علاقة الواردات السلعية بالطلب المحلي.
- المبحث الرابع: دراسة معدلات انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج.

النتائج والتوصيات:

المراجع:

♦ **المبحث الأول: السياسات التصنيعية ذات العلاقة بقطاع التجارة الخارجية في ليبيا.**

تؤدي السياسات التصنيعية دوراً فعّالاً في التأثير على التجارة الخارجية، حيث تواجه الدول الساعية إلى التقدم مشكلات خارجية قوية تضعف من قدرتها على الدفع المستمر لعملية التنمية إلى الأمام. وتنشأ هذه المشكلات من العلاقات الدولية غير المتكافئة، لذلك تسعى كل دولة إلى تقويم سياساتها الإنمائية على أسس ومبادئ وأهداف تحقق طموحاتها. فقد تتبنى سياسة تصنيعية محورها تنمية الصادرات والارتباط بالسوق الدولية، أو قد تتجه إلى الداخل من خلال إنتاج بدائل للواردات، أو قد تجمع بين الإثنين.

في هذا الصدد، نلاحظ أن استراتيجية التحول الاقتصادي والاجتماعي في ليبيا تبنَّت في مجال التجارة الخارجية سياستيْ الإحلال محل الواردات، وتشجيع الصادرات في آن واحد [١] ، ذلك أن جميع خطط التنمية استهدفت تنويع مصادر الدخل من خلال تشجيع الصادرات وتنويعها، وفي الوقت نفسه الحد من الواردات، وتشجيع المنتجات المحلية وحمايتها.

ومع ذلك يبدوواضحاً من أهداف خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بأن استراتيجية التصنيع في ليبيا كانت ترتكز بشكل أساسي على انتهاج سياسة إحلال الواردات، خاصة خلال بداية مرحلة التصنيع في فترة السبعينيات من القرن الماضي، حيث صاحبَ الاهتمام المتزايد بقطاع الزراعة قيام صناعات استهلاكية تستخدم الفائض

من الاستهلاك المباشر من منتجات القطاع الزراعي كمواد خام، ثم بُدءَ بعد ذلك بإقامة الصناعات اللازمة لتوفير بعض مستلزمات قطاع الزراعة من الأسمدة والآلات الزراعية وغيرها، ومن ثم قيام صناعة استهلاكية عديدة لتحل منتجاتها محل الواردات بهدف تحقيق الإكتفاء الذاتي. ثم بدا واضحاً، خاصة خلال تنفيذ الخطة الخمسية الثانية [٢] التركيز على الصناعات الأساسية التي يملك فيها الاقتصاد الليبي ميزة نسبية في إنتاجها كالصناعات الكيماوية والبتروكيماوية التي يمكن أن يوجه الفائض من إنتاجها للتصدير في ظل محدودية السوق المحلي.

وعلى هذا الأساس، نجد أن استراتيجية التصنيع في ليبيا كانت تجمع بين سياستيْ إحلال الواردات وتشجيع الصادرات، وإن كانت تميل بشكل واضح نحوإحلال الواردات. حتى الصناعات التي أشارت خطط التحول بأنها صناعات موجهة نحوالتصدير، لم تحتل دورها بعد كصناعات تصديرية.

وعلى الرغم من أن نتائج بعض الدراسات [٣] تشير إلى أن سياسة إحلال الواردات قد نجحت إلى حد ما في إحلال الإنتاج المحلي محل الواردات، **فإن هناك جملة من النقاط يجب الوقوف عندها بالنسبة لتقويم كلا السياستين**:

- **أولاً**: إن استراتيجية التصنيع في ليبيا اعتمدت على القطاع العام من حيث التنفيذ والتمويل، حيث استأثر القطاع العام بنحو ٩٨٪ [٤] من حجم الاستثمارات المخصصة لقطاع الصناعة خلال خطة التحول (١٩٧٦ – ١٩٨٠) ، إلا أن انخفاض إيرادات النفط خلال فترة الثمانينات من القرن الماضي أدى إلى إلغاء كثير من المشاريع في خطة التحول (١٩٨١ – ١٩٨٥) ، وما بعدها [٥] ، مما استوجب إعادة النظر في بعض المشاريع العامة والاتجاه نحو تمليكها للمنتجين فيها.

- **ثانياً**: كان من أهم أهداف خطط التحول عدم الاعتماد على قطاع النفط في الصادرات، وفي تمويل خطط التنمية، وبالتالي فإن القدرة الإستيرادية للاقتصاد الليبي، وقدرته على التكوين الرأسمالي، تستدعي البحث عن مصادر أخرى لزيادة عائداتها من الصادرات، أي عدم الاعتماد على تصدير النفط الخام فقط، بل يجب تنويع هذه القاعدة لتشتمل على عدد من السلع، لذلك كان التركيز منصباً على الصناعات الكيماوية والبتروكيماوية (التي تمتلك فيها ليبيا ميزة نسبية) ، وهو أحد الطرق لتنويع هيكل الصادرات الليبية. ومع ذلك، ما زالت هذه الصناعات قاصرة حتى الآن عن تحقيق هذا الهدف، ولم تستطعْ أن تغير من مركز قطاع النفط الذي يستحوذ على النصيب الأكبر من مجمل الصادرات الليبية كما سيتضح لاحقاً.

- **ثالثاً**: غالباً ما يشار إلى أن صناعة إحلال الواردات يمكن أن تتحول بمرور الزمن وبعد تغطية الطلب المحلي إلى صناعات تصديرية تنفذ بمنتجاتها إلى الأسواق الخارجية. إلا أنـــه ووفقاً للتجربة الليبية، لا يمكن اعتبار استراتيجية تشجيع الصادرات مرحلة تالية لاستراتيجية إحلال الواردات. فعلى الرغم من أن المنتجات المحلية حققت قدراً من الإحلال، فما زال اللجوء للاستيراد يُمارس بشكل كبير، لتلبية النقص في العرض المحلي، وهذا ما سنُوضحه في الفقرات الآتية.

♦ **المبحث الثاني- دور قطاع النفط في إجمالي الصادرات الليبية:**

كان لاكتشاف النفط في ليبيا في فترة الستينيات أثر مباشر في تخصص الاقتصاد الليبي في إنتاج سلعة أولية واحدة وتصديرها وهي النفط الخام، مما أدى بالتالي إلى سيطرة قطاع النفط على النشاط الاقتصادي وعلى هيكل الصادرات الليبية. كما اعتمدت البرامج التنموية تبعاً لذلك بصفة مباشرة على التجارة الخارجية، إذ اعتمدت الخطط التنموية على عائدات النفط التي وُجهت إلى الاستثمار، وذلك في محاولة لتحقيق تنمية تشمل كل القطاعات الاقتصادية، إذ إن النفط يساهم بما نسبته ٨٠٪ (٦) كمصدر لتمويل الميزانية العامة، مما يعكس أهمية النفط في الاقتصاد الليبي.

وعلى الرغم من أن الهدف من الاستراتيجية العامة للتنمية كان منصباً على استخدام العائدات النفطية من أجل إحداث تغيرات هيكلية في الاقتصاد الليبـــــي، وتنويع مصادر دخله، والتقليل تدريجياً من الاعتماد على إنتاج النفط الخام وتصديره، فإن قطاع النفط ما زال يسيطر على جل النشاط الاقتصادي في ليبيا، وما زال يستحوذ على النسبة الأكبر من إجمالي الصادرات الليبية، وهذا ما يمكن ملاحظته من خلال استعراض البيانات الواردة بالجـدول (١) الآتي:

الجدول (١)

مساهمة الصادرات النفطية في إجمالي الصادرات الليبية

خلال الفترة (١٩٩٥ ـ ٢٠٠٨) القيمة مليون دينار

السنة	إجمالي الصادرات	الصادرات النفطية	نسبة الصادرات النفطية إلى إجمالي الصادرات	الصادرات غير النفطية	نسبة الصادرات غير النفطية إلى إجمالي الصادرات
١٩٩٥	٣٢٢٢,١	٢٩٦٦,٠	٪٩٢,١	٢٥٦,١	٪٧,٩
١٩٩٦	٣٥٧٨,٨	٣٤٣٣,٣	٪٩٥,٩	١٤٥,٥	٪٤,١
١٩٩٧	٣٤٥٥,٦	٣٢٧٥,٢	٪٩٤,٨	١٨٠,٤	٪٥,٢
١٩٩٨	٢٣٧٤,١	٢١٩٨,٧	٪٩٢,٦	١٧٥,٤	٪٧,٤
١٩٩٩	٣٦٨٢,٢	٣٤٨٨,٩	٪٩٤,٨	١٩٣,٣	٪٥,٢

السنة	إجمالي الصادرات	الصادرات النفطية	نسبة الصادرات النفطية إلى إجمالي الصادرات	الصادرات غير النفطية	نسبة الصادرات غير النفطية إلى إجمالي الصادرات
٢٠٠٠	٥٢٢١,٥	٤٩٩٢,٢	٪٩٥,٦	٢٢٩,٣	٪٤,٤
٢٠٠١	٥٣٩٣,٩	٥١٤٢,٢	٪٩٥,٣	٢٥١,٧	٪٤,٧
٢٠٠٢	١٠١٧٧,٠	٩٨٢٤,٠	٪٩٦,٥	٣٥٣,٠	٪٣,٥
٢٠٠٣	١٤٨٠٦,٦	١٤٠٤٧,٤	٪٩٤,٩	٧٥٩,٢	٪٥,١
٢٠٠٤	٢٠٨٤٨,٣	٢٠٠٨٥,٦	٪٩٦,٣	٧٦٢,٧	٪٣,٧
٢٠٠٥	٣١١٤٨,٠	٣٠٣١٢,٢	٪٩٧,٣	٨٣٥,٨	٪٢,٧
٢٠٠٦	٣٦٣٣٦,٣	٣٤٨٩١,٢	٪٩٦,٠	١٤٤٥,١	٪٤,٠
٢٠٠٧	٤٠٩٧٢,١	٣٩٥٨٩,١	٪٩٦,٦	١٣٨٣,٠	٪٣,٤
٢٠٠٨	٥٤٧٣٢,٤	٥٢٧٦٢,٠	٪٩٦,٤	١٩٧٠,٤	٪٤,٦
المتوسط العام			٪٩٥,٤		٪٤,٦

المصدر:

- أمانة التخطيط، وكذلك الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق، إحصائيات التجارة الخارجية، إصدارات متعددة.
- مصرف ليبيا المركزي، التقارير السنوية، إصدارات متعددة.
- النسب المئوية تم احتسابها.

من خلال تحليل البيانات الواردة في الجدول (١) الذي يبين مساهمة الصادرات النفطية في إجمالي الصادرات الليبية خلال الفترة (١٩٩٥ – ٢٠٠٨) ، نلاحظ أن الصادرات النفطية تسيطر بشكل واضح على إجمالي الصادرات الليبية، حيث لم تنخفض نسبة مساهمتها عن ٩٢٪ طوال فترة الدراسة، حيث ارتفعت هذه النسبة من ٩٢,١٪ عام ١٩٩٥ إلى ٩٤,٨٪ عام ١٩٩٩. كما شهدت مساهمة قطاع النفط في إجمال الصادرات الليبية ارتفاعاً ملحوظاً من حيث القيمة والنسبة خلال الألفية الثالثة بسبب الإرتفاع الكبير في الأسعار العالمية للنفط، حيث ارتفعت قيمة الصادرات النفطية من ٢٩٦٦,٠ مليون دينار عام ١٩٩٥ إلى ٤٩٩٢,٢ مليون دينار عام ٢٠٠٠، ثم إلى حوالي ٥٢٧٦٢,٠ مليون دينار عام ٢٠٠٨. وهذا يعني أن صادرات عام ٢٠٠٨ تعادل حوالي ١٨ مرة صادرات عام ١٩٩٥، وأكثر من ١٠,٥ مرة صادرات عام ٢٠٠٠. وبلغت نسبة مساهمة قطاع النفط في إجمالي الصادرات الليبية حوالي ٩٦,٤٪ عام ٢٠٠٨، كما بلغ المتوسط العام خلال فترة الدراسة (١٩٩٥ – ٢٠٠٨) ٩٥,٤٪، وهي نسبة مرتفعة جداً تعكس فشل خطط التنمية المتمثلة في تنويع هيكل الصادرات الليبية وتدني مساهمة القطاعات الأخرى، وخاصة القطاعات الإنتاجية (القطاع

الزراعي والقطاع الصناعي) في إجمالي الصادرات الليبية التي بلغ متوسط مساهمتها في إجمالي الصادرات الليبية ٤,٦٪ خلال الفترة نفسها، وهذا بطبيعة الحال يجعل الاقتصاد الليبي أكثر عرضة للتأثر بالأزمات الاقتصادية الخارجية الناتجة عن تقلبات الأسعار العالمية للنفط مثلما حصل خلال تنفيذ خطة التحول الاقتصادي والاجتماعي (١٩٨١ – ١٩٨٥) ، حيث أُلغي كثير من مشاريع هذه الخطة، وتأجل تنفيذ بعضها الآخر عندما انخفضت أسعار النفط بشكل كبير. وتزداد خطورة هذا الأمر إذا علمنا بأن قطاع النفط يساهم بالنسبة الأكبر في تكوين الناتج المحلي الإجمالي، حيث ارتفعت نسبة مساهمته في تكوين الناتج من ٢٨,١٪ عام ٢٠٠٠ إلى حوالي ٤٩,٩٪ عام ٢٠٠٨ (٧) .

♦ **المبحث الثالث- علاقة الواردات السلعية بالطلب المحلي:**

تبين من خلال المبحث السابق، أن الاقتصاد الليبي يعتمد بدرجة كبيرة على قطاع النفط في تمويل أغلب نفقاته التنموية. كما أن القطاع المذكور يساهم بنسبة كبيرة في إجمالي الصادرات الليبية، وفي تكوين الناتج المحلي الإجمالي.

إلى جانب ذلك، يساهم هذا القطاع في تمويل أغلب الواردات، وهذا يعد مؤشراً على درجة تأثر الاقتصاد الوطني بالخارج، ذلك لأن دراسة نسبة مساهمة الواردات في تغطية الطلب المحلي من السلع تحدد مدى اعتماد الاقتصاد المحلي على الخارج، إذ إن ارتفاع هذه النسبة يدل على أن الاقتصاد المحلي يعتمد بشكل أكبر على الواردات في سد الفجوة بين الإنتاج المحلي والطلب المحلي على مختلف السلع.

وطبقاً لما تشير إليه بيانات التجارة الخارجية والإنتاج المحلي التي يبينها الجدول (٢) ، يتضح أن الواردات تساهم بنسبة كبيرة في تغطية الطلب المحلي، حيث اقتربت نسبة مساهمة الواردات في تغطية الطلب المحلي من النصف إبتداءاً من منتصف التسعينات وحتى نهاية عقد التسعينيات، مع العلم بأن هذه الفترة تميزت باتباع سياسات كمية بهدف الحد من الواردات إضافة إلى سياسة الرقابة على الصرف الأجنبي، وتحديد موازنة للنقد الأجنبي، تحسباً للتقلبات الحاصلة في الأسعار العالمية للنفط. وبشكل عام، نجد أن نسبة مساهمة الواردات في تغطية الطلب المحلي بلغت خلال هذه الفترة (١٩٩٥ – ١٩٩٩) كمتوسط عام حوالي ٤٧,٦٪.

أما الألفية الثالثة، فقد تميزت بارتفاع هذه النسبة لتتجاوز النصف، وبلغت أعلى نسبة لها ٧٦٪ عام ٢٠٠٤ مقابل انخفاض نسبة الإنتاج المحلي إلى ٢٤٪ فقط. وبلغ متوسط عام الفترة (٢٠٠٠ – ٢٠٠٨) حوالي ٦٠٪، بينما بلغ متوسط عام فترة الدراسة (١٩٩٥ – ٢٠٠٨) ٥٥٪.

ويعود السبب في انخفاض مساهمة الإنتاج المحلي بعد عام ٢٠٠٠ لعدة أسباب، أهمها الانفتاح الكبير للسوق المحلي على الواردات من الأسواق الخارجية، والانخفاض الكبير في الإنتاج الصناعي [٨] ، إضافة إلى تخفيض سعر الصرف بدايةً من العام ٢٠٠٢، وتوحيده في عام ٢٠٠٣ [٩] . ولا شك في أن ارتفاع نسبة مساهمة الواردات السلعية في تغطية الطلب المحلي تعطي مؤشراً لدرجة انفتاح الاقتصاد الليبي وتأثره بالعالم الخارجي.

الجدول (٢)

مساهمة الواردات السلعية في إجمالي الطلب المحلي خلال الفترة (١٩٩٥ – ٢٠٠٨)

البيان	القيمة بالمليون دينار														المتوسط العام
	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	
الناتج الزراعي	٩٣٣٫٤	١٠٧٤٫٥	١٢٦٧٫٠	١٣٩٤٫٣	١٤٤٩٫٩	١٤٣٧٫٧	١٣٩٢٫٠	١٣٤٨٫٨	١٣٧٥٫٨	١٤٣٩٫٣	١٥٥٤٫٥	١٦٠٣٫٣	١٨٥٩٫٠	١٩٧٢٫٠	
الناتج الصناعي	٧٤٣٫١	٧٠٢٫٩	٨١٨٫٦	٧٧٩٫٣	٨٦٣٫١	٨٨٩٫٧	٣٠٦٫٧	٨١٣٫١	٧٦٤٫٧	٧٦١٫١	٧٩٩٫٠	٣٦٠٦٫٩	٤٠٣٢٫١	٤٧٤٦٫٦	
ناتج التعدين والمحاجر	١٣٢٫٩	١٨٧٫٥	١٩٦٫٩	١٩٨٫٢	٢٢٣٫٣	٢٩٣٫٩	٨٧٧٫٨	٣٨٧٫١	٣٦٠٫٢	٤١١٫٠	٤٩٥٫٥	٢٧٠٩٫١	٢٨٧٠٫٥	٣٤٤٠٫٩	
إجمالي الناتج السلعي	١٨٠٩٫٤	١٩٦٤٫٩	٢٢٨٢٫٥	٢٣٧١٫٨	٢٥٣٦٫٣	٢٦٢١٫٣	٢٥٧٦٫٥	٢٥٤٩٫٠	٢٥٠٠٫٧	٢٦١١٫٤	٢٨٤٩٫٠	٧٩١٩٫٣	٨٧٦١٫٥	١٠١٥٩٫٥	
الواردات السلعية	١٧٢٨٫٥	١٩١٤٫٨	٢١٣٨٫٦	٢٢٠٣٫٨	١٩٢٨٫٦	١٩١١٫٤	٢٦٦٠٫٤	٥٥٨٥٫٧	٥٥٩٧٫٨	٨٢٥٥٫٢	٧٩٥٣٫٥	٧٩٣٤٫٧	٨٥٠١٫٤	١١١٩٥٫٢	
الطلب المحلي الإجمالي	٣٥٣٧٫٩	٣٨٧٩٫٧	٤٤٢١٫١	٤٥٧٥٫٦	٤٤٦٤٫٩	٤٥٣٢٫٧	٥٢٣٦٫٩	٨١٣٤٫٧	٨٠٩٨٫٥	١٠٨٦٦٫٦	١٠٨٠٢٫٥	١٥٨٥٤٫٠	١٧٢٦٢٫٩	٢١٣٥٤٫٧	
مساهمة الواردات في الطلب المحلي	٤٨٫٩٪	٤٩٫٤٪	٤٨٫٤٪	٤٨٫٢٪	٤٣٫٢٪	٤٢٫٢٪	٥٠٫٨٪	٦٨٫٧٪	٦٩٫١٪	٧٦٪	٧٣٫٦٪	٥٠٪	٤٩٫٢٪	٥٢٫٤٪	٥٥٪

البيان	القيمة بالمليون دينار														المتوسط العام
	١٩٩٥	١٩٩٦	١٩٩٧	١٩٩٨	١٩٩٩	٢٠٠٠	٢٠٠١	٢٠٠٢	٢٠٠٣	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	
مساهمة الناتج السلعي في الطلب المحلي	٥١,١٪	٥٠,٦٪	٥١,٦٪	٥١,٨٪	٥٦,٨٪	٥٧,٨	٤٩,٢٪	٣١,٣٪	٣٠,٩٪	٣٤٪	٣٦,٤٪	٥٠٪	٥٠,٨٪	٤٨,٦٪	٤٥٪
المجموع (٪)	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪	١٠٠٪

المصدر:

- اللجنة الشعبية العامة للتخطيط، الإطار الكلي لخطة التنمية، يناير ٢٠٠٦.
- مجلس التخطيط العام، المؤشرات الاقتصادية والإجتماعية (١٩٦٢ – ٢٠٠٠) ، ٢٠٠١.
- مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية، المجلد ٤٩، الربع الثالث ٢٠٠٩.
- تم إحتساب النسب المئوية بمعرفة الباحث.

♦ المبحث الرابع- دراسة معدلات انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج:

يُعدُّ الاقتصاد الليبي من الاقتصادات المنفتحة (المنكشفة) [١٠] على الخـارج وبمعدلات عالية، إذ تسيطر الصادرات النفطية على أكثر من ٩٠٪ من إجمالي الصادرات الليبية. فالاقتصاد الليبي يُعدُّ من الاقتصادات التي تتميز بالتركز في الصادرات (النفط الخام) ، وبالتالي فهو أكثر عرضة للصدمات الخارجية، وهذا الأمر ينسحب على معظم الاقتصادات التي تعتمد على تصدير السلع الأولية.

والواقع أن هناك عوامل عديدة جعلت الاقتصاد الليبي يعتمد على السوق العالمية لتصريف فائض إنتاجه من النفط الخام والغاز الطبيعي. أول هذه العوامل، ضيق السوق المحلي، وعدم قدرته على استيعاب كل ما يُنتج من النفط الخام. وثانيها حاجة الصناعة النفطية إلى درجة عالية من التقنية، فهي من الصناعات المعقدة وذات الكثافة الرأسمالية. وثالث هذه العوامل، اعتماد البرامج التنموية في ليبيا بصفة أساسية على العائدات النفطية. ولقد كان لهذه العوامل أثر مزدوج تمثل في زيادة كمية الصادرات السلعية وقيمتها من جهة، وزيادة كمية الواردات السلعية والخدمية وقيمتها، خاصة من السلع الوسطية، والسلع الرأسمالية اللازمة لعملية التنمية الاقتصادية من جهة أخرى.

وقد أدى كل ذلك إلى زيادة معدلات انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج، **والتي يمكن قياسها بمؤشرات عدة أهمها:**

- **أولاً- نسبة التجارة الخارجية إلى الناتج المحلي الإجمالي (مُعامل التجارة الخارجية)** :

من أهم المؤشرات التي تقيس مدى انفتاح الاقتصاد على الخارج هونسبة التجارة الخارجية إلى الناتج المحلي الإجمالي. فكلما ارتفعت هذه النسبة، كلَّما دل ذلك على زيادة درجة انفتاح الاقتصاد على الخارج. ويرى بعض الاقتصاديين أن الاقتصاد يُعدُّ منفتحاً على الخارج إذا بلغت هذه النسبة ٤٠٪ أو أكثر [١١] . وعليه يمكن القول بأنه كلما ارتفع معدل الانفتاح على الخارج، كلَّما زاد أثر العوامل والمتغيرات الخارجية على الاقتصاد الوطني، خاصة في ظل تركز الصادرات في المنتجات النفطية. وهذا يعني أن أي تقلب تشهده الأسواق الخارجية، يمكن أن تنتقل آثاره الضارة بشكل مباشر إلى الاقتصاد الليبي، ومن ثم التأثير على الخطط والبرامج التنموية.

وبحساب هذه المعدلات التي يوضحها الجدول (٣) ، نجد أن معدلات انفتاح الاقتصاد الليبي على الخارج تعدُّ مرتفعة جداً، حيث بلغ متوسط عام الفترة (١٩٩٥ – ١٩٩٩) حوالي ٤١,٥٪، وأخذ هذا المعدل في الارتفاع المستمر خلال الألفية الثالثة من ٤٠,١٪ عام ٢٠٠٠ إلى ٦٢,٤٪ عام ٢٠٠٨. ووصل المتوسط العام خلال الفترة (٢٠٠٠ – ٢٠٠٨) إلى حوالي ٥٣٪ بسبب سياسة الانفتاح الاقتصادي التي تنتهجها ليبيا مع بداية الألفية الجديدة. وبلغ المتوسط العام خلال فترة الدراسة (١٩٩٥ – ٢٠٠٨) ٤٨,٩٪.

الجدول (٣)

نسبة التجارة الخارجية إلى الناتج المحلي الإجمالي (معامل التجارة الخارجية)

خلال الفترة (١٩٩٥ ـ ٢٠٠٨) القيمة بالمليون دينار

السنة	الصادرات	الواردات	مجموع التجارة	الناتج المحلي الإجمالي	مُعامل التجارة الخارجية
١٩٩٥	٣٢٢٢,١	١٧٢٨,٥	٤٩٥٠,٦	١٠٦٧٢,٨	٤٦,٤٪
١٩٩٦	٣٥٧٨,٨	١٩١٤,٨	٥٤٩٣,٦	١٢٣٢٧,٣	٤٤,٦٪
١٩٩٧	٣٤٥٥,٦	٢١٣٨,٦	٥٥٩٤,٢	١٣٨٠٠,٥	٤٠,٥٪
١٩٩٨	٢٣٧٤,١	٢٢٠٣,٨	٤٥٧٧,٩	١٢٦١٠,٦	٣٦,٣٪
١٩٩٩	٣٦٨٢,٢	١٩٢٨,٦	٥٦١٠,٨	١٤٠٧٥,٢	٣٩,٩٪
٢٠٠٠	٥٢٢١,٥	١٩١١,٤	٧١٣٢,٩	١٧٧٧٥,٧	٤٠,١٪
٢٠٠١	٥٣٩٤,٠	٢٦٦٠,٤	٨٠٥٣,٥	٢١٦١٨,٦	٣٧,٣٪
٢٠٠٢	١٠١٧٧,٠	٥٥٨٥,٧	١٥٧٦٢,٧	٣٠٣٣٠,٥	٥٢,٠٪

السنة	الصادرات	الواردات	مجموع التجارة	الناتج المحلي الإجمالي	مُعامل التجارة الخارجية
٢٠٠٣	١٤٨٠٦,٦	٥٥٩٧,٨	٢٠٤٠٤,٤	٣٧٣٦٠,٧	٪٥٤,٦
٢٠٠٤	٢٠٨٤٨,٣	٨٢٥٥,٢	٢٩١٠٣,٥	٤٨١٠٥,٣	٪٦١,٠
٢٠٠٥	٣١١٤٨,٠	٧٩٥٣,٥	٣٩١٠١,٥	٦٦٤٥٠,٧	٪٥٨,٨
٢٠٠٦	٣٦٣٣٦,٣	٧٩٣٤,٧	٤٤٢٧١,٠	٨٠٧٢٩,٩	٪٥٤,٨
٢٠٠٧	٤٠٩٧٢,١	٨٥٠١,٤	٤٩٤٧٣,٥	٨٩٢٦٠,٣	٪٥٥,٤
٢٠٠٨	٥٤٧٣٢,٤	١١١٩٥,٢	٦٥٩٢٧,٦	١٠٥٧٢٨,٣	٪٦٢,٤
المتوسط العام خلال الفترة					٪٤٨,٩

المصدر:

- الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق، إحصائيات التجارة الخارجية، إصدارات متعددة.
- أمانة التخطيط، مصلحة الإحصاء والتعداد، إحصائيات التجارة الخارجية، إصدارات متعددة.
- مصرف ليبيا المركزي، التقرير السنوي الثاني والخمسون ٢٠٠٨.
- مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية، المجلد ٤٩، الربع الثالث ٢٠٠٩.

- **ثانياً- نسبة الصادرات إلى الناتج المحلي الإجمالي (الميل المتوسط للتصدير)، ونسبة الواردات إلى الناتج المحلي الإجمالي (الميل المتوسط للاستيراد) :**

يُعدُّ الميل المتوسط للتصدير أحد المؤشرات التي تقيس قدرة الاقتصاد على التصدير، وهو يُقاس بنسبة الصادرات إلى الناتج المحلي الإجمالي، وكلما ارتفعت هذه النسبة، كلَّما دل ذلك على قدرة الاقتصاد الوطني على التصدير. ونلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (٤) ، أن الميل المتوسط للتصدير بلغ كمتوسط عام خلال الفترة (١٩٩٥ – ١٩٩٩) ٢٥,٨٪، وبدأ في الارتفاع بشكل واضح إبتداءً من عام ٢٠٠٠، حيث ارتفع من ٢٩,٤٪ عام ٢٠٠٠ إلى ٥١,٨٪ عام ٢٠٠٨ ليبلغ متوسط عام هذه الفترة حوالي ٣٥٪. ولكن ينبغي ملاحظة أن ارتفاع قدرة الاقتصاد الليبي على التصدير إنما ترجع بشكل أساسي إلى ارتفاع قيمة الصادرات النفطية، خاصة عندما ارتفعت أسعار النفط بشكل كبير إبتداءً من عام ٢٠٠٢. وهذا بدوره يعكس وجود خلل هيكلي في الاقتصاد الليبي بسبب تركز صادراته على النفط الخام، مما يزيد من أثر العوامل الخارجية على عمليات التنمية في الاقتصاد الليبي.

أما الميل المتوسط للإستيراد فيُعدُّ أحد المؤشرات التي يُستدل منها على مدى انفتاح الاقتصاد على العالم الخارجي، وهويقاس بنسبة الواردات السلعية إلى الناتج المحلي الإجمالي، فكلما ارتفعت هذه النسبة، كلَّما دل ذلك على زيادة معدل انفتاح الاقتصاد الوطني على الخارج، بل ذهب بعضهم (١٢) إلى أن الاقتصاد يُعدُّ منكشفاً وبدرجات عالية إذا بلغت هذه النسبة ٢٠٪ أوأكثر، لأن ذلك يعني أن الاقتصاد الوطني يعتمد بشكل كبير على الخارج في توفير إحتياجاته السلعية المختلفة. كما أن ارتفاع هذا الميل يعني من جهة أخرى زيادة الإنفاق على الواردات، فإذا ارتفعت أسعار الواردات، أدى ذلك إلى زيادة معدل التسرب من دائرة الدخل (١٣)، مما ينعكس سلباً على الاقتصاد الوطني.

الجدول (٤)

نسبة الصادرات والواردات إلى الناتج المحلي الإجمالي (الميل المتوسط للتصدير، والميل المتوسط للإستيراد) خلال الفترة ١٩٩٥ ــ ٢٠٠٨ القيمة بالمليون دينار

السنة	الصادرات	الواردات	الناتج المحلي الإجمالي	الميل المتوسط للتصدير (٪)	الميل المتوسط للإستيراد (٪)
١٩٩٥	٣٢٢٢,١	١٧٢٨,٥	١٠٦٧٢,٨	٪٣٠,٢	٪١٦,٢
١٩٩٦	٣٥٧٨,٨	١٩١٤,٨	١٢٣٢٧,٣	٪٢٩,١	٪١٥,٥
١٩٩٧	٣٤٥٥,٦	٢١٣٨,٦	١٣٨٠٠,٥	٪٢٥,٠	٪١٥,٥
١٩٩٨	٢٣٧٤,١	٢٢٠٣,٨	١٢٦١٠,٦	٪١٨,٨	٪١٧,٥
١٩٩٩	٣٦٨٢,٢	١٩٢٨,٦	١٤٠٧٥,٢	٪٢٦,٢	٪١٣,٧
٢٠٠٠	٥٢٢١,٥	١٩١١,٤	١٧٧٧٥,٧	٪٢٩,٤	٪١٠,٨
٢٠٠١	٥٣٩٤,٠	٢٦٦٠,٤	٢١٦١٨,٦	٪٢٥,٠	٪١٢,٣
٢٠٠٢	١٠١٧٧,٠	٥٥٨٥,٧	٣٠٣٣٠,٥	٪٣٣,٦	٪١٨,٤
٢٠٠٣	١٤٨٠٦,٦	٥٥٩٧,٨	٣٧٣٦٠,٧	٪٣٩,٦	٪١٥,٠
٢٠٠٤	٢٠٨٤٨,٣	٨٢٥٥,٢	٤٨١٠٥,٣	٪٤٣,٣	٪١٧,٢
٢٠٠٥	٣١١٤٨,٠	٧٩٥٣,٥	٦٦٤٥٠,٧	٪٤٦,٩	٪١٢,٠
٢٠٠٦	٣٦٣٣٦,٣	٧٩٣٤,٧	٨٠٧٢٩,٩	٪٤٥,٠	٪٩,٨
٢٠٠٧	٤٠٩٧٢,١	٨٥٠١,٤	٨٩٢٦٠,٣	٪٤٥,٩	٪٩,٥
٢٠٠٨	٥٤٧٣٢,٤	١١١٩٥,٢	١٠٥٧٢٨,٣	٪٥١,٨	٪١٠,٦
المتوسط العام				٪٣٥	٪١٣,٩

المصدر:

- نفس مصدر الجدول رقم (٣) السابق.
- النسب المئوية تم احتسابها.

وبالرجوع إلى بيانات الجدول (٤) ، نلاحظ أن الميل المتوسط للاستيراد بلغ كمتوسط عام خلال الفترة (١٩٩٥ – ١٩٩٩) ١٥,٧٪، وبدأ هذا الميل في الانخفاض بعد عام ٢٠٠٢ من ١٨,٤٪ إلى ١٠,٦٪ عام ٢٠٠٨. ويرى الباحث بأن هذا الانخفاض لا يعكس انخفاض الواردات السلعية، بدليل أن قيمة الواردات ارتفعت من ١٩١١,٤ مليون دينار عام ٢٠٠٠ إلى ١١١٩٥,٢ مليون دينار عام ٢٠٠٨، وأن هذا الانخفاض راجع أساساً إلى زيادة قيمة الصادرات النفطية الناجم عن ارتفاع أسعار النفط بشكل كبير بعد عام ٢٠٠٢، وبالتالي زيادة مساهمة قطاع النفط في تكوين الناتج المحلي الإجمالي الذي يشكل مقام معادلة الميل المتوسط للإستيراد.

- **ثالثاً- نسبة إمتصاص الواردات لحصيلة الصادرات:**

تُقاس نسبة امتصاص الواردات لحصيلة الصادرات عن طريق نسبة الواردات إلى الصادرات. وتبين هذه النسبة أثر التغير في حصيلة الصادرات على الواردات، وهذا يعني أن الواردات تعتمد اعتماداً مباشراً على حصيلة الصادرات، فكلما ارتفعت هذه النسبة، كلَّما دل ذلك على أن الواردات تمتص جزءاً كبيراً من حصيلة الصادرات.

ومن خلال البيانات الواردة بالجدول (٥) ، نلاحظ من خلال الفترة (١٩٩٥ – ١٩٩٩)، أن الواردات تمتص أكثر من ٥٠٪ من حصيلة الصادرات، فقد بلغت أعلى نسبة عام ١٩٩٨، حيث امتصت الواردات حوالي ٩٢,٨٪ من حصيلة الصادرات. وبلغ المتوسط العام خلال هذه الفترة حوالي ٦٣٪، وهي نسبة مرتفعة تدل على زيادة اعتماد الاقتصاد الليبي على الخارج. وبدأت هذه النسبة بالإنخفاض التدريجي بعد عام ٢٠٠٢، حيث انخفضت هذه النسبة من ٥٤,٩٪ عام ٢٠٠٢ إلى ٢٠,٥٪ عام ٢٠٠٨، وإن كان هذا الانخفاض لا يعني بالضرورة انخفاض قيمة الواردات السلعية، وإنما ذلك راجع إلى الارتفاع الكبير الحاصل في أسعار النفط، كما أسلفنا سابقاً. وبشكل عام، نجد أن نسبة امتصاص الواردات لحصيلة الصادرات بلغت كمتوسط عام خلال الفترة (٢٠٠٠ – ٢٠٠٨) ٣٤٪، وبلغ المتوسط العام خلال فترة الدراسة (١٩٩٥ – ٢٠٠٨) ٤٤,٤٪، وهي نسبة مرتفعة تدل على زيادة درجة انفتاح الاقتصاد الليبي وزيادة تأثره بالعوامل الخارجية.

الجدول (٥)

نسبة إمتصاص الواردات لحصيلة الصادرات خلال الفترة (١٩٩٥ ـ ٢٠٠٨) القيمة بالمليون دينار

السنوات	الصادرات	الواردات	الواردات / الصادرات ٪
١٩٩٥	٣٢٢٢,١	١٧٢٨,٦	٪٥٣,٦
١٩٩٦	٣٥٧٨,٨	١٩١٤,٨	٪٥٣,٥
١٩٩٧	٣٤٥٥,٦	٢١٣٨,٦	٪٦١,٩
١٩٩٨	٢٣٧٤,١	٢٢٠٣,٨	٪٩٢,٨
١٩٩٩	٣٦٨٢,٢	١٩٢٨,٦	٪٥٢,٤
٢٠٠٠	٥٢٢١,٥	١٩١١,٤	٪٣٦,٦
٢٠٠١	٥٣٩٤,٠	٢٦٦٠,٤	٪٤٩,٣
٢٠٠٢	١٠١٧٧,٠	٥٥٨٥,٧	٪٥٤,٩
٢٠٠٣	١٤٨٠٦,٦	٥٥٩٧,٨	٪٣٧,٨
٢٠٠٤	٢٠٨٤٨,٣	٨٢٥٥,٢	٪٣٩,٦
٢٠٠٥	٣١١٤٨,٠	٧٩٥٣,٥	٪٢٥,٥
٢٠٠٦	٣٦٣٣٦,٣	٧٩٣٤,٧	٪٢١,٨
٢٠٠٧	٤٠٩٧٢,١	٨٥٠١,٤	٪٢٠,٧
٢٠٠٨	٥٤٧٣٢,٤	١١١٩٥,٢	٪٢٠,٥
المتوسط العام			٪٤٤,٤

المصدر: المصدر نفسه في الجدول (٣) .

- **رابعاً- التوزيع الجغرافي للتجارة الخارجية في ليبيا:**

١. التوزيع الجغرافي للصادرات الليبية:

تبين البيانات الواردة في الجدول (٦) أن هناك تركزاً شديداً في الصادرات الليبية، حيث استحوذت مجموعة بلدان أوروبا الغربية على معظم الصادرات الليبية. فقد تراوحت مابين ٧٥,٦٪ كأدنى نسبة عام ٢٠٠٨، و٨٥,٣٪ كأعلى نسبة عام ٢٠٠٠. وبلغت نسبة الصادرات الليبية لهذه المجموعة حوالي ٨٠,١٪ في المتوسط خلال فترة الدراسة. ويعزى السبب في ارتفاع نسبة الصادرات الموجهة إلى دول الاتحاد الأوروبي إلى تركز الصادرات الليبية في النفط الخام، إذ من الطبيعي أن تتجه صادرات النفط الخام إلى هذه الدول المصنعة له.

وتأتي في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية لاتجاه الصادرات الليبية، مجموعة البلدان الأسيوية التي شهدت تطوراً ملحوظاً، حيث ارتفعت نسبة الصادرات الموجهة إليها من ٧,١٪ عام ١٩٩٥، إلى ٨,١٪ عام ٢٠٠٠، ووصلت في نهاية فترة الدراسة إلى ١١,١٪ عام ٢٠٠٨.

كما شهدت الصادرات الليبية إلى مجموعة بلدان شمال ووسط وجنوب أمريكا تطوراً ملحوظاً بعد عام ٢٠٠٣ لتصل إلى ٩,١٪ في عام ٢٠٠٨، وذلك بسبب التحسن في العلاقات، وإغلاق عدد من الملفات السياسية مع الولايات المتحدة الأمريكية.

أما الصادرات الليبية إلى مجموعة بلدان أوروبا الشرقية، فقد اتسمت بانخفاض ملحوظ خلال فترة الدراسة، حيث انخفضت من ٤,٥٪ عام ١٩٩٥ إلى ١٪ عام ٢٠٠٠، لتواصل انخفاضها إلى ٠,٢٪ عام ٢٠٠٨. ويرجع السبب في هذا الانخفاض إلى بعض العوامل السياسية التي أثرت في العلاقات الاقتصادية، خاصة بعد تفكك الاتحاد السوفيتي، واتجاه بعض دول أوربا الشرقية إلى العمل بنظام الاقتصاد الحر، وبروز العديد من المشكلات الناجمة عن هذا التحول، مما أدى إلى انخفاض واردات هذه الدول من ليبيا.

وشهدت الصادرات الليبية إلى مجموعة بلدان الدول العربية نوعاً من التذبذب خلال فترة الدراسة، وإن كانت تميل للانخفاض بشكل أكبر، حيث سجل عام ١٩٩٨ أعلى نسبة، إذ بلغت ٧,٤٪، بينما بلغت أدنى نسبة لها ٣٪ عام ٢٠٠٧.

واتسمت الصادرات الليبية إلى مجموعة البلدان الإفريقية بالانخفاض الشديد، حيث لم تتجاوز ١٪ في معظم فترة الدراسة. **ويمكن إرجاع السبب في انخفاض الصادرات الليبية إلى مجموعة البلدان العربية والإفريقية إلى ما يأتي**:

أ. التشابه الكبير في الهياكل الإنتاجية لهذه الدول وغلبة الطابع الإنتاجي الأولي عليها .

ب. ضعف البنية الأساسية التي تخدم حركة التبادل التجاري بين البلدان العربية وليبيا من جهة، والبلدان الإفريقية وليبيا من جهة أخرى، مثل ضعف شبكة النقل والمواصلات، وتواضع دور المؤسسات المالية العربية والإفريقية في تمويل التبادل التجاري بين هذه البلدان وليبيا.

ت. عدم وجود سياسات تكاملية بين الدول العربية، مع وجود توجهات ومصالح سياسية واقتصادية متضاربة أحياناً، أدى إلى انخفاض حجم التبادل التجاري معها.

ث. تركز الصادرات الليبية في النفط الخام، بينما دول هاتيْن المجموعتيْن، أما دول مصدرة للنفط، أومستهلك ضعيف له.

الجدول (٦)

توزيع الصادرات الليبية حسب مجموعات البلدان خلال الفترة (١٩٩٥ ــ ٢٠٠٨) بالمليون دينار

السنة	مجموعة البلدان العربية	٪	مجموعة البلدان الأفريقية	٪	مجموعة بلدان أوروبا الشرقية	٪	مجموعة بلدان أوروبا الغربية	٪	بلدان شمال ووسط وجنوب أميركا	٪	مجموعة البلدان الآسيوية	٪	بلدان أخرى استراليا ونيوزيلندا	٪
١٩٩٥	١٩٩,٩	٦,٢	٦,٤	٠,٢	١٤٣,٩	٤,٥	٢٦١٥,٦	٨١,٢	٢٧,٢	٠,٩	٢٢٨,٩	٧,١	-	-
١٩٩٦	١٧٣,٨	٤,٩	٤,٤	٠,١	٣٠٨,٦	٨,٦	٢٨٥٣,٩	٧٩,٧	٩,٤	٠,٢	٢٢٨,٥	٤,٦	-	-
١٩٩٧	٢٣٠,٦	٦,٧	٣,٩	٠,١	٢٥٩,٢	٧,٥	٢٦٨٣,٧	٧٧,٧	١٩,٥	٠,٥	٢٥٨,٧	٧,٥	-	-
١٩٩٨	١٧٥,٢	٧,٤	١١,٥	٠,٥	١١٦,٢	٤,٩	١٩٤٣,٧	٨١,٩	١٣,٤	٠,٥	١١٤,٢	٤,٨	-	-
١٩٩٩	٢١٧,٤	٥,٩	٤٠,٤	١,١	٩٠,٧	٢,٥	٣٠٦٨,٤	٨٣,٣	١٠,٧	٠,٣	٢٥٤,٥	٦,٩	-	-
٢٠٠٠	٢٨٠,٠	٥,٤	-	-	٥١,٩	١,٠	٤٤٥٦,١	٨٥,٣	١١,٣	٠,٢	٤٢٣,١	٨,١	-	-
٢٠٠١	٣٥٦,٧	٦,٦	١٣,٩	٠,٣	١٥٨,٨	٢,٩	٤٣٦٣,٥	٨٠,٩	١٧,٢	٠,٣	٤٨٣,٨	٩,٠	-	-
٢٠٠٢	٦٣٣,٧	٦,٣	٣٧,١	٠,٤	١٥٦,٣	١,٥	٨٣٠١,٨	٨٢,٤	٢٣,١	٠,٢	٩٢٥,٠	٩,٢	-	-
٢٠٠٣	٦٧٧,٧	٤,٦	٢٥,٤	٠,٢	٢٢٢,٥	١,٥	١١٩٥١,٣	٨٠,٧	٥٨,٦	٠,٤	١٨٧١,٢	١٢,٦	-	-

السنة	مجموعة البلدان العربية	٪	مجموعة البلدان الأفريقية	٪	مجموعة بلدان أوروبا الشرقية	٪	مجموعة بلدان أوروبا الغربية	٪	بلدان شمال ووسط وجنوب أميركا	٪	مجموعة البلدان الآسيوية	٪	بلدان أخرى استراليا ونيوزيلندا	٪
٢٠٠٤	٨٠٩,٣	٣,٩	٣٥,٦	٠,١	٢٤٤,٠	١,٢	١٦٨٨٧,٣	٨١,٠	٢٩٠,٩	١,٤	٢٥٨١,٢	١٢,٤	-	-
٢٠٠٥	١١٢٣,١	٣,٦	٢٢,٤	٠,١	٢٣٨,٢	٠,٧	٢٣٦٧١,٣	٧٦,٠	١٣٦٣,٤	٤,٤	٤٧١٠,٣	١٥,١	١٩,٣	٠,١
٢٠٠٦	١٢٣٣,٨	٣,٤	٣٢,٩	٠,١	٦٥,٩	٠,٢	٢٨٢٢٠,٠	٧٧,٦	٣١٩٠,٩	٨,٨	٣٥٩٢,٦	٩,٩	-	-
٢٠٠٧	١٢٣٩,٦	٣,٠	٢٦,٥	٠,١	٢٤٨,٦	٠,٦	٣١٧٥٧,٤	٧٧,٥	٤٣٨٠,٣	١٠,٧	٣٣١٩,٧	٨,١	-	-
٢٠٠٨	١٥٨١,٣	٣,٩	٢٠,٩	٠,١	٩٥,٣	٠,٢	٣٠٩١٨,٨	٧٥,٦	٣٧٥٤,٧	٩,١	٤٥٦١,١	١١,١	-	-

المصدر: الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق ، إحصائيات التجارة الخارجية (أعداد مختلفة) .

٢. التوزيع الجغرافي للواردات الليبية:

بالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول (٧) ، نلاحظ أن الواردات الليبية أقل تركزاً من الصادرات، بالرغم من أن حوالي نصف هـذه الواردات تأتي مـن مجموعة بلدان أوربا الغربية، التي تمثل المصدر الأساسي للواردات الليبية. فقد بلغت الواردات من هذه المجموعة من الدول حوالي ٥٣,٣٪ في المتوسط خلال فترة الدراسة. وسجل عام ٢٠٠٧ أدنى نسبة بلغت ٤٢,٨٪، بينما سجل عام ٢٠٠٣ أعلى نسبة بلغت ٦٣,٢٪. ويعود سبب ارتفاع الواردات الليبية من هذه المجموعة من الدول إلى القرب الجغرافي من ناحية، وحاجة السوق الليبي إلى المنتجات الأوروبية، وخاصة من الآلات والمعدات والسلع الرأسمالية اللازمة

لعملية التنمية من جهة ثانية، حيث تقوم الشركات الأوروبية بتنفيذ معظم مشروعات التنمية[١٤].

وتأتي في المرتبة الثانية، مجموعة البلدان الآسيوية بمتوسط عام بلغ ٢٢,٣٪ خلال فترة الدراسة. وعلى الرغم من أن نسبة الواردات الليبية من هذه المجموعة من الدول تميزت بنوع من الاستقرار حول ٢٠٪ خلال الفترة (١٩٩٥– ٢٠٠٠) ، فإنها انخفضت إلى ١٥,٨٪ عام ٢٠٠١، وذلك بسبب الأزمة الاقتصادية التي عصفت بتلك الدول، وتراجع معدلات نموها الاقتصادي، إلا أن هذه النسبة عاودت الارتفاع بعد عام ٢٠٠٢، لتصل إلى ٣٧,٥٪ في نهاية فترة الدراسة.

وشهدت الواردات الليبية من مجموعة البلدان العربية تذبذباً في حدود ضيقة، حيث سجل عام ٢٠٠٧ أدنى نسبة بلغت ٥,٦٪، بينما بلغت أعلى نسبة ١١,٧٪ عام ٢٠٠٣. وبشكل عام، نجد أن الواردات الليبية من الدول العربية مازالت ضئيلة، ولم تصل إلى المستوى المطلوب، وذلك بسبب تشابه الهياكل الإنتاجية، وبعض التوجهات السياسية المتضاربة.

وباستثناء مجموعة بلدان شمال ووسط وجنوب أمريكا، ومجموعة بلدان أوربا الشرقية التي سجلت فيها الواردات الليبية أعلى نسبة بلغت ١٣٪ عام ٢٠٠٧، و١٠,٤٪ عام ١٩٩٥ على الترتيب، لم تحظَ الدول الإفريقية واستراليا ونيوزيلندا بأي أهمية تذكر من حيث نسبة الواردات منها.

ويرى الباحث أن ارتفاع درجة انفتاح الاقتصاد الليبي على العالم الخارجي، خاصة في ظل تركز صادراته في النفط الخام، يمكن أن يؤدي إلى آثار سلبية على الاقتصاد الليبي، وذلك بالنظر إلى الخصائص الأساسية التي يتسم بها الاقتصاد، حيث تشير العديد من الدراسات [١٥] إلى وجود خلل هيكلي لصالح قطاع النفط من حيث حجم الصادرات، والمساهمة في الناتج المحلي الإجمالي، وتمويل الخطط التنموية، ولصالح قطاع الخدمات من حيث استيعاب العمالة، وتكوين الناتج المحلي الإجمالي، مع انخفاض الأهمية النسبية لقطاعي الصناعة التحويلية والزراعة من حيث حجم الصادرات واستيعاب العمالة، والمساهمة في الناتج المحلي الإجمالي.

وفي هذا الصدد، لابد من الإشارة إلى أن ليبيا قد تقدمت بطلب لنيل عضوية منظمة التجارة العالمية عام ٢٠٠١، وهي تحصلت على صفة عضومراقب عام ٢٠٠٤ [١٦] ، وهذا يتطلب من الجانب الليبي اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإعادة هيكلة اقتصادها كافة، بما يتماشى ومتطلبات الاندماج في الاقتصاد العالمي. ولاشك في أن ذلك سيدفع بالاقتصاد

الليبي إلى تقديم العديد من التنازلات التي ستؤدي إلى المزيد من الانفتاح وفق قواعد منظمة التجارة العالمية، والتي تهدف إلى التخفيض التدريجي للقيود الجمركية وغير الجمركية أمام تدفق السلع والخدمات بهدف تحرير التجارة العالمية، وهذا يتطلب من الاقتصاد الليبي العمل على إعادة هيكلة الاقتصاد في جميع القطاعات بما يتماشى مع متطلبات التجارة الخارجية.

الجدول (٧)

توزيع الواردات الليبية حسب مجموعات البلدان خلال الفترة (١٩٩٥ – ٢٠٠٨) بالمليون دينار

السنة	مجموعة البلدان العربية	%	مجموعة البلدان الأفريقية	%	مجموعة بلدان أوروبا الشرقية	%	مجموعة بلدان أوروبا الغربية	%	بلدان شمال ووسط وجنوب أمريكا	%	مجموعة البلدان الأسيوية	%	بلدان أخرى استراليا ونيوزيلندا	%
١٩٩٥	١٥١,٥	٨,٨	١٠,٦	٠,٦	١٨٠,٣	١٠,٤	٩٢٥,٧	٥٣,٦	٩٤,٠	٥,٤	٣٥٨,٠	٢٠,٧	٨,٦	٠,٥
١٩٩٦	١٦٠,٦	٨,٤	٢,٠	٠,١	١٩٣,٩	١٠,١	١٠٣٧,٥	٥٤,٢	١٣٢,٠	٦,٩	٣٧٩,٩	١٩,٨	٨,٩	٠,٥
١٩٩٧	٢١٥,٥	١٠,١	٢,٠	٠,١	١٧٨,٩	٨,٣	١١٨٤,٢	٥٥,٤	١٢٧,٦	٦,٠	٣٩٣,٤	١٨,٤	٣٧,٠	١,٧
١٩٩٨	١٩٧,٣	٨,٩	٧,٤	٠,٣	١١٤,٦	٥,٣	١٢٦١,٤	٥٧,٣	١٤٧,٥	٦,٧	٣٩١,١	١٧,٧	٨٤,٤	٣,٨
١٩٩٩	١٩٩,٩	١٠,٤	٧,١	٠,٤	١٣٩,٨	٧,٢	١٠٦٩,٩	٥٥,٥	٩٥,٥	٤,٩	٤٠٠,٠	٢٠,٧	١٦,٤	٠,٩
٢٠٠٠	٢٢١,٩	١١,٦	١٢,٢	٠,٦	١١٠,٥	٥,٨	١٠٤٢,٠	٥٤,٥	١٣٨,١	٧,٢	٣٧٥,٦	١٩,٧	١١,١	٠,٦

السنة	مجموعة البلدان العربية	٪	مجموعة البلدان الأفريقية	٪	مجموعة بلدان أوروبا الشرقية	٪	مجموعة بلدان أوروبا الغربية	٪	بلدان شمال ووسط وجنوب أمريكا	٪	مجموعة البلدان الآسيوية	٪	بلدان أخرى استراليا ونيوزيلندا	٪
٢٠٠١	٢٧١,٢	١٠,٢	٢٢,٨	٠,٩	١٤٥,٠	٥,٤	١٦٢٥,٥	٦١,١	١٥٤,٧	٥,٨	٤١٩,٣	١٥,٨	٢١,٩	٠,٨
٢٠٠٢	٥٤٣,٩	٩,٧	١٩,٨	٠,٤	٣٥٢,٥	٦,٣	٣١٠٤,٩	٥٥,٦	٤٠٣,٨	٧,٢	١١١٦,٠	٢٠,٠	٤٤,٨	٠,٨
٢٠٠٣	٥٦٧,١	١١,٧	٢٣,٨	٠,٥	٨٣,٩	١,٧	٣٠٦٠,٦	٦٣,٢	١٩٤,٥	٤,٠	٨٩١,٢	١٨,٤	٢١,٤	٠,٤
٢٠٠٤	٥٠٢,٩	٦,١	١٩,٧	٠,٢	١٣١٠,٤	١٥,٩	٣٧٥٤,٨	٤٥,٥	٦١٨,١	٧,٥	٢٠٣٢,٣	٢٤,٦	١٧,٠	٠,٢
٢٠٠٥	٦٨٩,١	٨,٧	٢٣,٦	٠,٣	٤٠٢,٧	٥,١	٤٤٥٨,٢	٥٦,٠	٦١٩,٢	٧,٨	١٧٢٦,٢	٢١,٧	٣٤,٥	٠,٤
٢٠٠٦	٨٩٨,٣	١١,٣	٧,٥	٠,١	٣٧٠,١	٤,٧	٤٠٥٣,٣	٥١,١	٧٥٤,٠	٩,٥	١٨٣١,٦	٢٣,١	١٩,٩	٠,٢
٢٠٠٧	٤٦٩,٩	٥,٦	٨,٢	٠,١	٤١١,٦	٤,٨	٣٦٣٦,٠	٤٢,٨	١١٠٨,٤	١٣,٠	٢٨٥٠,٠	٣٣,٥	١٧,٣	٠,٢
٢٠٠٨	٩٢١,٨	٨,٢	٢٢,٩	٠,٢	٤٠٠,١	٣,٦	٤٨٥٣,٥	٤٣,٤	٧٧٢,٥ ٥	٦,٩	٤١٩٨,٨	٣٧,٥	٢٥,٦	٠,٢

المصدر: الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق، أحصائيات التجارة الخارجية (أعداد مختلفة) .

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج:

من خلال هذه الدراسة، يمكن أن نخلص إلى بعض النتائج المتمثلة فيما يأتي:

١. إن استراتيجية التصنيع في ليبيا كانت تجمع بين سياستيْ الإحلال محل الواردات، وتشجيع الصادرات في آن واحد، وإن كانت تميل بشكل واضح إلى سياسة إحلال الواردات.

٢. يتميز الاقتصاد الليبي بالتركز في صادراته على (النفط الخام) ، الذي لم تنخفض نسبة مساهمته في إجمالي الصادرات الليبية عن ٩٠٪ طيلة فترة الدراسة، وبلغ متوسط عام هذه الفترة ٩٥,٤٪.

٣. تُساهم الواردات السلعية بأكثر من ٥٠٪ في تغطية الطلب المحلي، حيث بلغ متوسط عام فترة الدراسة ٥٥٪، وهي نسبة مرتفعة تعكس قصور الجهاز الإنتاجي في تغطية الطلب المحلي.

٤. إن الاقتصاد الليبي يُعدُّ من الاقتصادات المنفتحة على الخارج وبمعدلات عالية، كما تبين ذلك من خلال المؤشرات المستخدمة في قياس درجة الانفتاح، **والمتمثلة بما يأتي:**

أ. لم تنخفض نسبة التجارة الخارجية إلى الناتج المحلي الإجمالي (معامل التجارة الخارجية) عن ٤٠٪ في معظم فترة الدراسة، وبلغ متوسط عام هذه الفترة حوالي ٤٨,٩٪.

ب. بلغ المتوسط العام لنسبة الصادرات والواردات إلى الناتج المحلي الإجمالي (الميل المتوسط للتصدير) حوالي ٣٥٪، ١٣,٩٪ على الترتيب خلال فترة الدراسة.

ت. تبين من خلال الدراسة، أن الواردات تمتص حوالي ٤٤,٤٪ من حصيلة الصادرات كمتوسط عام خلال الفترة نفسها.

٤. اتسمت الصادرات الليبية بالتركز الشديد من حيث توزيعها الجغرافي، فقد استأثرت مجموعة بلدان الاتحاد الأوروبي على ما نسبته ٨٠,١٪ في المتوسط خلال فترة الدراسة، بينما أظهر التوزيع الجغرافي للواردات حدةً أقل في التركز من الصادرات، حيث بلغت الواردات الليبية من مجموعة بلدان الاتحاد الأوروبي ما نسبته ٥٣,٣٪ في المتوسط خلال فترة الدراسة، وشكلت الواردات من مجموعة البلدان الأسيوية ٢٢,٣٪ في المتوسط خلال الفترة نفسها، وتوزعت باقي النسبة على المناطق الجغرافية الأخرى، وبشكل خاص مجموعة بلدان شمال ووسط وجنوب أمريكا، ومجموعة بلدان أوربا الشرقية.

ثانياً- التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة، يوصي الباحث بما يأتي:

١. العمل المستمر على التخفيف من سيطرة قطاع النفط على النشاط الاقتصادي والقطاع التصديري، وتوجيه مزيد من الاهتمام إلى القطاعات الإنتاجية.

٢. إعطاء أولويات الاستثمار في القطاع الصناعي للصناعات التي تعتمد على المواد الخام المحلية، وخاصة الصناعات التي تقوم على إنتاج الصناعات الكيماوية والبتروكيماوية، وكذلك التوسع في بعض الصناعات القائمة على منتجات القطاع الزراعي، وقطاع الثروة البحرية، بهدف التقليل من الاعتماد على قطاع النفط.

٣. دراسة إمكانية إنشاء بعض الأجهزة والمؤسسات التي تقوم بدعم النشاط التصديري مادياً ومعنوياً.

٤. التركيز على الإنتاج المحلي في تغطية الطلب المحلي، والتقليل من الاعتماد على الواردات وحصرها في السلع والمنتجات التي يعجز الاقتصاد الليبي على إنتاجها محلياً.

الهوامش:

١. يمكن الرجوع إلى، وزارة التخطيط، الخطة الثلاثية للتنمية الإقتصادية و الإجتماعية (١٩٧٣ – ١٩٧٥)، طرابلس، ص ٢٠٨ – ٢٠٩.

٢. اُنظر في ذلك وزارة التخطيط، خطة التحول الاقتصادي و الاجتماعي (١٩٧٦ – ١٩٨٠)، طرابلس، ص٢٤٩– ٢٥١.

٣. عبد الله أمحمد شامية، سياسة إحلال الواردات و سياسة تشجيع الصادرات، مجلة البحوث الاقتصادية، المجلد الثاني، العدد الثاني، بنغازي ١٩٩٥، ص ٥٣، ص ٥٨.

٤. صبحي قنوص (و آخرون)، التحولات السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية، ليبيا الثورة في ٢٥ عام (١٩٦٩ – ١٩٩٤)، الطبعة الثانية، ص ٤٠٩.

٥. عطية المهدي الفيتوري، ميزان المدفوعات و قيمة الدينار الليبي، دراسة تحليلية لدور التجارة الخارجية في تحديد قيمة الدينار الليبي، مركز بحوث العلوم الاقتصادية، الطبعة الأولى، بنغازي ١٩٩٢، ص ١٧.

٦. محمد أحمد خلف الله ، تطور أسواق النفط والغاز العالمية ، مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية ، العدد الثاني – جامعة الفاتح – طرابلس / ليبيا ، ٢٠٠٤ ، ص٦٧.

٧. مصرف ليبيا المركزي، النشرة الإقتصادية، ٢٠٠٠، ٢٠٠٨.

٨. اللجنة الشعبية العامة للصناعة والمعادن، مجموعة التقارير السنوية المفصلة عن النشاط الصناعي، مركز المعلومات و التوثيق الصناعي، مصراته.

٩. أدى انخفاض الإيرادات النفطية في ليبيا خلال عقد الثمانينات من القرن الماضي إلى تعثر الجهود التنموية حيث اُلغيت بعض مشاريع التنمية في خطط التحول الاقتصادي والاجتماعي (١٩٨١– ١٩٨٥)، وثم تأجيل بعضها الآخر، وثم التحول من التخطيط الشامل إلى الاعتماد على الميزانيات السنوية في الإنفاق. كما ثم إتباع سياسة انكماشية تمثلت في تقليل حجم الواردات من جهة، والرقابة المشددة على الصرف الأجنبي من جهة أخرى. وقد انعكس كل ذلك على انخفاض العرض الكلي من السلع والبضائع في السوق الليبي، مما أدى إلى بداية ظهور أنشطة الأسواق الموازية للسلع والعملات الأجنبية، خاصة خلال عقد التسعينات من القرن الماضي، مما جعل سعر صرف الدولار في السوق الموازية يرتفع إلى حوالي ثلاث أضعاف السعر الرسمي، وهذا

ما دفع راسمي السياسة النقدية في ليبيا إلى زيادة عرض الدولار في المصارف الليبية للأغراض التجارية والعلاج بسعر أقل بكثير من السوق الموازية بهدف الحد من نشاطها مما أدى إلى تقارب السعرين عام ٢٠٠٣.

١٠. يمكن الإشارة إلى كلمتي الإنكشاف و الإنفتاح كمترادفين تعطيان نفس المعنى للدلالة على أهمية قطاع التجارة الخارجية و مدى حساسية الإقتصاد لكل من الصادرات و الواردات.

١١. عبد الله أمحمد شامية، الصادرات الليبية و دورها في الإقتصاد، دراسة نظرية تطبيقية ١٩٨٠ - ١٩٩٠، مجلة البحوث الإقتصادية، مركز البحوث الإقتصادية، المجلد الثالث، العدد الثاني، بنغازي، خريف ١٩٩١، ص ١٣٩.

١٢. د. عبد الله إمحمد شامية، مرجع سابق ص ١٣٩.

١٣. مصطفى عبد الله البوسيفي، التجارة الخارجية و التنمية الصناعية في ليبيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية ١٩٩٩، ص ١٤٩.

١٤. مصطفى عبد الله البوسيفي ، مرجع سابق ذكره ، ص ١٥٦

١٥. أنظر : د. عبد الله أمحمد شامية ، الاقتصاد الليبي وتحديات منظمة التجارة العالمية ، بحث مقدم لندوة الاقتصاد الليبي ومنظمة التجارة العالمية الفرص والتحديات ، والتي نضمها معهد التخطيط خلال الفترة (٣٠ -٣١ / ١/ ٢٠٠٧) طرابلس ليبيا ، ص١٢ - ١٩. أحمد مفتاح الترهوني ، محددات التوظف في قطاعى الصناعة التحويلية، دراسة تطبيقية للفترة (١٩٧٠ - ٢٠٠٠) ، مجلة البحوث الاقتصادية ، المجلد ١٤ ، العدد الأول، بنغازي ليبيا ٢٠٠٣،ص ١٤٣- ١٥٣.

١٦. مصطفى احمد الرطبي، عبد المطلب مفتاح احمد، آثر الانضمام الى منظمة التجارة العالمية على القدرة التنافسية للاقتصاد الليبي ، ورقة بحثية قدمت لمؤتمر رفع القدرة التنافسية للمنتجات المحلية (٢٠٠٧/٨/٨) طرابلس ليبيا، ص٦.

المصادر والمراجع:

١. أحمد مفتاح الترهوني، محددات التوظف في قطاع الصناعة التحويلية، دراسة تطبيقية خلال الفترة (١٩٧٠ – ٢٠٠٠) ، مجلة البحوث الاقتصادية، المجلد ١٤، العدد الأول، بنغازي، ليبيا، ٢٠٠٣.

٢. أمانة التخطيط، إحصائيات التجارة الخارجية، إصدارات متعددة.

٣. صبحي قنوص (وآخرون) ، التحولات السياسية والاقتصادية والإجتماعية، ليبيا الثورة في ٢٥ عام (١٩٦٩ – ١٩٩٤) ، الطبعة الثانية.

٤. عبد الله امحمد شامية، الاقتصاد الليبي وتحديات منظمة التجارة العالمية، بحث مقدم لندوة الاقتصاد الليبي ومنظمة التجارة العالمية الفرص والتحديات، التي نظمها معهد التخطيط في الفترة ٣٠– ٣١/ ١/ ٢٠٠٧ ، طرابلس، ليبيا .

٥. عبد الله إمحمد شامية، الصادرات الليبية ودورها في الاقتصاد، دراسة نظرية تطبيقية ١٩٨٠– ١٩٩٠، مجلة البحوث الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد الثاني، بنغازي ١٩٩١.

٦. عبد الله إمحمد شامية، سياسة إحلال الواردات وسياسة تشجيع الصادرات، مجلة البحوث الاقتصادية، المجلد الثاني، العدد الثاني، بنغازي ١٩٩٠.

٧. عطية المهدي الفيتوري، ميزان المدفوعات وقيمة الدينار الليبي، دراسة تحليلية لدور التجارة الخارجية في تحديد قيمة الدينار الليبي، مركز بحوث العلوم الاقتصادية، الطبعة الأولى، بنغازي، ١٩٩٢.

٨. اللجنة الشعبية العامة للتخطيط، الإطار الكلي لخطة التنمية، يناير، ٢٠٠٦.

٩. اللجنة الشعبية العامة للصناعة والمعادن، مجموعة من التقارير السنوية المفصلة عن النشاط الصناعي، مركز المعلومات والتوثيق الصناعي، مصراته، (٢٠٠٠، ٢٠٠٣، ٢٠٠٦، ٢٠٠٨،٢٠٠٧) .

١٠. مجلس التخطيط العام، المؤشرات الاقتصادية والإجتماعية (١٩٦٢– ٢٠٠٠) ، العام ٢٠٠١.

١١. محمد أحمد خاف الله، تطور أسواق النفط والغاز العالمية، مجلة الاقتصاد والعلوم السياسية، العدد الثاني، جامعة الفاتح، ليبيا، ٢٠٠٤.

١٢. مصرف ليبيا المركزي، التقرير السنوي، ٢٠٠٨، ٢٠٠٩.
١٣. مصرف ليبيا المركزي، النشرة الاقتصادية، ٢٠٠٠، ٢٠٠٥، ٢٠٠٨، ٢٠٠٩.
١٤. مصطفى عبد الله البوسيفي، التجارة الخارجية والتنمية الصناعية في ليبيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية ١٩٩٩.
١٥. الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق، إحصائيات التجارة الخارجية، إصدارات متعددة.
١٦. وزارة التخطيط، الخطة الثلاثية للتنمية الاقتصادية والإجتماعية (١٩٧٣– ١٩٧٥) .
١٧. وزارة التخطيط، خطة التحول الاقتصادي والإجتماعي، (١٩٧٦ – ١٩٨٠) .

نظام كمّي مقترح لتقييم أداء الشّركة السّورية الوطنية للتأمين

أ. نور الحميدي*

أ.د. محمّد سمير دركزنلي**

أ.د. عبد الرّحمن العبيد***

* طالبة دراسات عليا (دكتوراه) في قسم الإحصاء ونظم المعلومات/ كلية الاقتصاد/ جامعة حلب/ الجمهورية العربية السورية.
** أستاذ دكتور في قسم الإحصاء ونظم المعلومات/ كلية الاقتصاد/ جامعة حلب/ الجمهورية العربية السورية.
*** أستاذ دكتور في قسم الإحصاء ونظم المعلومات/ كلية الاقتصاد/ جامعة حلب/ الجمهورية العربية السورية.

ملخص:

شوهدت في الآونة الأخيرة التطورات الحاصلة في السّوق السّورية للتأمين وانفتاح القطاع التأميني أمام الشّركات الخاصة المحلية والعربية والأجنبية.

من المعلوم أنّ شركات التأمين تقدَّم الخدمات التأمينية للأفراد والهيئات، وتتنافس فيما بينها بما يحقق تغطية الأخطار التي يتعرضون لها، لذا كان من المفترض تقدير وضع شركات التأمين العاملة في السّوق حالياً والتنبؤ به مستقبلاً، وهذا لا يتحقق إلا عن طريق تقويم أدائها.

لتحقيق أهداف البحث قمنا باستقراء تحليلي لأهم الدّراسات السّابقة ذات الصّلة التي استهدفت دراسة أداء شركات التأمين، وأثبتنا صحة الفرضيات الموضوعة، ثم اقترحنا نظاماً يتضمن مؤشرات كمية يتوافق مع طبيعة نشاط التأمين في السّوق السّورية، ومن ثمّ طبقنا هذه المؤشرات على الشّركة السّورية الوطنية للتأمين كونها إحدى الشّركات الخاصة العاملة في السّوق السّورية للتأمين.

أثبتت هذه المؤشرات فعاليتها، وأعطت نتائج حول أداء الشّركة المدروسة، واستناداً إلى النتائج نوصي بتطبيق هذه المؤشرات على باقي شركات التأمين العاملة في السّوق السّورية، وتطوير هذه المؤشرات، وزيادة عددها مستقبلاً.

Abstract:

It recently appears that the Syrian insurance market has realized a proper development and the insurance sector has opened up to private local, Arab and foreign companies.

It is well known that the insurance companies provide insurance services to individuals, organizations and they compete among themselves for covering the dangers that they are exposed to, so it is necessary to evaluate the present situation of the insurance companies operating in the market and predict their future, and this can only be realized by the measurement of their performance.

To achieve the objectives of our research, we have extrapolated the findings of the most important relevant studies which have been interested with the evaluation of the performance of insurance companies, and proved the validity of the given assumptions and then we proposed a system of quantitative indicators which will be consistent with the nature of insurance activity in the Syrian market, and then we applied these indicators on the Syrian National Insurance Company which is one of the companies operating in the Syrian insurance market.

These indicators have proved their effectiveness concerning the performance of the studied company.

On the basis of our research results we recommend the application of these indicators to other insurance companies operating in the Syrian market and the development of these indicators and increase their numbers in the future.

مقدمة:

على الرغم من تطور القطاع التأميني في سورية، والدّور الذي تمارسه شركات التأمين في تحسين خدماتها أمام المتعاملين، مازال التقويم العلمي والعملي لأداء شركات التأمين في بدايته، ولم تتضح معالمه بعد. حيث يفتقر قياس الأداء والتقويم الدّوري لشركات التأمين إلى مؤشرات علمية وعملية مدروسة أساسها كمي، يُحدَّد من خلالها موقع شركة التأمين في السّوق السّورية للتأمين، ويعرف مدى قدرتها على الاستمرار فيه بقوة ونجاح، بحيث تعتمد هذه المؤشرات على بيانات الفترة الحالية لمعرفة فيما إذا كان وضع الشّركة سيكون في المستقبل إيجابياً أو سلبياً.

إنّ قياس أداء شركات التأمين يحتاج إلى فحص الأداء المالي والفنّي لها، ويأتي هذا من خلاصة تقارير تعتمد على بيانات دقيقة وحديثة وكاملة من تلك الشّركات. كما تؤدي الخبرة الاكتوارية Actuarial Experience دوراً فعالاً عند التخطيط للجانب التأميني، وذلك عن طريق تحليل المعلومات المتوافرة عنه من خلال سيناريوهات مستقبلية Future Scenarios تتنبأ بالوضع المالي والفنّي عن طريق تقدير الاحتياطيات Reserves الواجب توافرها، والمطلوب تراكمها للسّنوات القادمة.

مشكلة البحث:

تمارس هيئة الإشراف على التأمين دوراً أساسياً لتنظيم سوق التأمين في سورية، لكن هذا الدّور لا يمكن أن يتبلور بالشّكل الفعّال، ما لمْ يعتمد على مؤشرات كميّة quantit-tive Indicators، تسعى لاختبار الوضع المالي والفنّي لشركات التأمين. وبما أنّ السّوق السّورية للتأمين تفتقر لمثل هذه المؤشرات، فإنّنا نسعى في هذا البحث إلى الاستفادة من بعض المؤشرات العالمية التي ذكرت في دراسات سابقة، وسنقترح مؤشرات كميّة جديدة بما يتناسب مع واقع السّوق السّورية للتأمين، بحيث تتحول هذه المؤشرات بمرور الزّمن لنظام قياس أداء أي شركة تأمين تتوافر فيه المصداقية والدّقة.

أهميّة البحث:

تتمثل أهمية البحث في حداثة الموضوع، فهو يتطرق إلى إحدى الشّركات الخاصّة العاملة في السّوق السّورية للتأمين، بحيث تندر الدّراسات الكميّة حول شركات التأمين السّورية الخاصّة. كما يتناول موضوعاً حديثاً، وهو واقع الوضع المالي والفني لهذه

الشّركة من خلال تطبيق المؤشرات الكمّية، وهذا لم يسبق تناوله في الأبحاث السّورية نظراً لحداثة سّوق التأمين في سورية.

أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث إلى اقتراح مؤشرات كميّة تعتمد على بيانات Data دقيقة وكاملة يمكن أن تندرج تحت اسم نظام الإنذار المبكر (IRIS) The Insurance Regulatory Information System، فضلاً عن دراسة وضع الشّركة السّورية الوطنية للتأمين الخاصة العاملة في السّوق السّورية للتأمين، وتطبيق المؤشرات الكمّية المقترحة على الشركة السّورية الوطنية للتأمين، ثمّ الخروج بالتوصيات الملائمة بناءً على ذلك التطبيق.

تساؤلات البحث:

لتحقيق أهداف البحث سنحاول مناقشة التساؤلات الآتية:

١. هل تستطيع الشّركة السّورية الوطنية للتأمين مواجهة تقلبات أقساط التأمين وإعادة التأمين؟ .

٢. هل يمكن أن تتعرض الشّركة السّورية الوطنية للتأمين لاحتمالات العسر المالي مستقبلاً؟ .

٣. هل المؤشرات الكميّة المقترحة فعّالة في الحكم على أداء شركة التأمين المدروسة حالياً ومستقبلاً؟ .

حدود البحث:

تتلخص حدود هذا البحث بحدود مكانية وزمنية:

- **حدود مكانية**: طبقنا المؤشرات الكمّية المقترحة على بيانات إحدى شركات التأمين الخاصة، ألا وهي الشّركة السّورية الوطنية للتأمين. حيث تقوم بتقديم الخدمة التأمينية للمتعاملين بأسعار منافسة، وتتبع سياسة التّعاون التّام مع الشّركات المحلية القائمة، ومع شركات إعادة التأمين Reinsurance العالمية (التقرير السّنوي الخامس للشّركة الوطنية للتأمين، ٢٠١٠: ١٠) .
- **حدود زمنية**: اقتصر التطبيق العملي على عامي ٢٠٠٩ و٢٠١٠ لتحليل الأداء المالي والفنّي للشّركة ودراسته، كون الشّركة حديثة العهد في السّوق السّورية للتأمين.

منهجية البحث:

تتمثل المنهجية المتبعة في هذا البحث بـالأسلوب الوصفي التحليلي الذي نشاهده في الجانب النظري، بحيث يعطي هذا المنهج الفرصة للتعرف إلى الأبعاد المختلفة للبحث، إضافة إلى التحليل والربط بين المتغيرات الدّاخلة في البحث، بهدف التوصل إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها، وعلى هذا الأساس اعتمدنا على مصادر مختلفة للبيانات والإحصائيات منها القوائم المالية للشّركة السّورية الوطنية للتأمين.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتناول الإطار النظري أربعة مجموعات مكونة من مؤشرات كميّة، تشكل مع بعضها بعضاً نظاماً كمياً يصبح مع مرور الزّمن بوصلة هادية لأي شركة تأمين، ويقوم بإنذارها حول وضعها المالي والفني، ويجعلها قادرة على الاستمرار في السّوق بتوازن وقوة، وبما أنّ التأمين في سورية مرّ خلال السّنوات السّت بتطورات جذرية نتج عنه السّماح لشركات التأمين الخاصة بممارسة دورها والتنافس مع المؤسسة العامة السّورية للتأمين، فإننا سنستعرض ماهية التأمين والقطاع التأميني في سورية وتطوره، إضافة لاستعراض المؤشرات الكميّة التي تؤلّف بمجموعها النّظام المقترح استخدامه في تقويم أداء شركات التأمين، إضافة للتطبيق العملي على الشّركة السّورية الوطنية للتأمين، **ولكن قبل الدخول إلى متن البحث، لا بُدّ لنا من أن نعرّف بعض المفاهيم والمصطلحات الأساسية في البحث، وهي**:

♦ **وثيقة التأمين (بوليصة التأمين)** : عقد يلتزم المؤمِّن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمَّن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو تعويضاً مالياً، في حال وقوع الحادث، أو تحقق الخطر المبين بالعقد لقاء قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمَّن له للمؤمِّن خلال فترة زمنية معينة (ناصر، ٢٠٠٧: ١٨) .

♦ **إجمالي الأقساط المكتتبة**: هو الإيرادات أو الأقساط المستحقة بموجب وثائق التامين التي أصدرتها شركة التأمين، أي إنّها تمثل ما يدفعه المؤمَّن لهم للشركة مقابل موافقتها على تعويض المؤمَّن له عن الضرر.

♦ **صافي الأقساط المكتتبة**: يمثل الأقساط المكتتبة لدى الشّركة بعد طرح الأقساط المعاد التأمين عليها.

♦ **الأقساط المكتسبة**: تمثل أقساط التأمين الخاصة بالفترة المحاسبية التي تغطيها القوائم المالية، بعد إجراء التسويات الخاصة بالأقساط غير المكتسبة، وتعطي الأقساط

المكتسبة مؤشراً مهماً عند قياسها بالتعويضات (المطالبات) المتكبدة خلال الفترة نفسها لمعرفة هامش ربح الشّركة من أقساط التامين.

♦ **الأقساط غير المكتسبة**: هي جزء من الأقساط المكتتبة الذي تحصل عليه شركة التأمين مقدماً في بداية التأمين في الفترة المحاسبية التي لا تغطيها القوائم المالية.

الدّراسات السّابقة:

لكي نتناول موضوع البحث بالتحليل والتطبيق، ونحقق أهدافه، فقد قمنا باستعراض أهم الدّراسات السّابقة باللغتين العربية والأجنبية التي تبنت أساليب كمّية لتقويم أداء شركات التأمين، وبينت أثر تلك الأساليب على قوة المراكز المالية لتلك الشّركات أو ضعفها، وفيما يتعلق بتقويم أداء شركات التأمين، **نورد أهم الدّراسات والأبحاث**:

◄ طوّرت دراسة **(Kramer, 1995)** نموذجين يحددان قوة المراكز الماليّة لشركات التأمين الهولندية وسلامتها، وهما نموذج logit المنظّم ونموذج الشّبكة العصبية. حيث أصبحت حالات إفلاس شركات التأمين الهولندية نادرة جداً بوساطة تطبيق هذين النموذجين، وبينت الدّراسة أنّ تقارير التقويم السّنوية تعدّ من قبل القائمين على المركز المالي للشّركة، حيث تصنف شركات التأمين من خلال هذا التقرير ضمن إحدى المجموعات الآتية: قوية، متوسطة، ضعيفة، ويستخدم كلا النموذجين ستة متغيرات مختارة بوساطة stepwise logistic بحيث تغطي ثلاثة مفاهيم: القدرة على الإيفاء، والربحية، والاستثمارات، وغطى كلٌ من النموذجين بيانات عام ١٩٩٢ كما شملا ١٩٥ شركة. واختبرا بيانات عام ١٩٩٣ حيث ضمّت العينة ١٩٣ شركة، واستطاع نموذج logit المنظّم أن يصنّف بشكل صحيح ٨٥٪ من العينة المختبرة، واعتبر أنّ ٩٥٪ شركات قوية، و٨٥٪ شركات ضعيفة. أمّا نموذج الشّبكة العصبية فقد صنّف بشكل صحيح ٨٦٪ من عينة الاختبار، واعتبر أنّ ٩٦٪ من الشّركات قوية وضعيفة، لكن لا يمكن لكلا النّموذجين تصنيف الشّركات وفق المستوى المتوسط.

◄ تبنّت دراسة **(Kramer, 1997)** أسلوب لوغاريتم نسبة الاحتمالين، حيث تمكّن هذا النّموذج من تصنيف الشّركات محل الدّراسة إلى ثلاثة مستويات من الأداء: قوي ومتوسط وضعيف، وأظهر النّموذج مقدرة عالية على تصنيف والشّركات محل الدّراسة وتقويمها. إذْ استطاع تصنيف ٩٣ ٪ من الشّركات محل الدّراسة على نحو مرض، واستطاعت هذه الدّراسة أن توضح مركز كل شركة بالمقارنة بالشّركات الأخرى، فاعتبرت أنّ المجموعة الضعيف أنها تحتوي على الشّركات التي لها أولوية الخضوع لعملية فحص إضافي لمراكزها المالية،

أمّا المجموعة المتوسطة فهي الشّركات التي يوجه لها إنذار قبل وقوعها ضمن المجموعة الضعيفة، وأنّ المجموعة القويّة يجب تدعيمها وحثّها على الاستمرار في التقدم.

◄ هدفت دراسة (**مصطفى، ٢٠٠٦**) إلى تحليل الآثار المترتبة على انضمام مصر إلى اتفاقية الجات، وبالتالي تقويم أثر هذه الاتفاقية على النّشاط الاستثماري لشركات التأمين على الحياة المصرية من خلال قياس متوسط عائد الاستثمار، ودرجة مخاطرة الاستثمار لمجموعة شركات التأمين المصرية التي تمارس نشاط تأمينات الحياة، قبل انضمام مصر إلى الاتفاقية وبعدها.

◄ ركّزت دراسة (**حسين، ٢٠٠٩**) على بعض الأساليب الجديدة والمستخدمة في الشّركات التأمينية، والمتعلقة بأساليب التقويم الكمّي للأداء التي هي ضرورية في عملية اتخاذ قرارات التسيير، وأوضحت الدّراسة المدخل التقليدي لتقويم أداء الشّركة في ظل مجموعة من الأدوات المالية، كما تناولت بعض أوجه القصور التي بدأت تظهر في ظل غياب البعد الإستراتيجي للتحليل من جهة، وما تواجهه الشّركة من تغيرات كثيرة وسريعة في بيئة الأعمال، ممّا يتطلب البحث عن مدخل كمّي يتناول التعامل مع هذه المتغيرات من جهة أخرى. كما تناولت إمكانية استخدام بعض الأدوات والنّماذج الكميّة المعاصرة للتقويم كتحليل التمايز ودوره في اكتشاف حالات الفشل والإفلاس باستخدام مقياس Z، ومعيار Bald ridge لقياس الأداء وتقنية التقويم المتوازن للأداء باعتباره نموذجاً مطوّراً للنموذج التقليدي للتحليل المالي.

إنّ ما يميّز البحث الحالي عن الدّراسات السّابقة أنّنا سنلقي الضّوء على واقع الأداء المالي والفنّي للشّركة السّورية الوطنية للتأمين من خلال تطبيق بعض المؤشرات الكميّة للنظام المقترح لتقدير وضعها مستقبلاً، حيث تُظهر هذه الدّراسة، ولأول مرّة الأداء الفردي لهذه الشّركة في السّوق السّورية للتأمين وفق مؤشرات مستندة إلى أسلوب علمي.

أولاً: ماهية التّأمين وتطور القطاع التّأميني في سورية:

يتعرض الإنسان خلال مراحل حياته المختلفة إلى العديد من الأخطار التي ينتج عن تحققها خسائر مالية Financial Losses، ويعدّ التأمين Insurance من أهم الخدمات الإستراتيجية في الاقتصاد الوطني، إذْ يسهم بدورٍ مهم في الحياة الاقتصادية، من خلال تجميع الأقساط Premiums واستثمارها في مجالاتٍ مختلفة، أمّا في الحياة الاجتماعية فيعمل على تأمين الاستقرار والرفاهة. لذا فهو من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحياة الاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات المتقدمة، وأصبح مهنة تؤدى وفق أسس وقواعد علمية دقيقة.

يقوم التأمين على أساس تجميع الأخطار، وتوزيع الخسائر المادية الناتجة عن تحققها على المعرضين لهذه الأخطار (أبو بكر والسّيفو، ٢٠٠٩: ٩) ، ويعدّ التأمين من أنجح السّياسات لإدارة الخطر والتحكم فيه، حيث يعمل على حماية الأفراد والمجتمعات عن طريق العمل على تقليل الخسائر المالية المتوقعة. ويمكن القول إنّ التأمين يسهم في توزيع الخسائر العرضية من خلال نقل الأخطار أو تحويلها من المؤمَّن لهم إلى شركات التأمين التي تقبل تعويض مثل هذه الخسائر عند تحقق تلك الأخطار مقابل حصولها على الأقساط مقدماً (عريقات وعقل، ٢٠١٠: ٤٦) .

♦ **شركات التأمين العاملة في السّوق السّورية للتأمين:**

لاشكّ في أنّ التطورات الحاصلة في قطاع التأمين في سورية، وما تحمله الفترة القادمة من تغيّرات ومتغيرات، يجعل من الأهميّة بمكان أن تقوم هيئة الإشراف على التأمين من استخدام أسس علمية لمراقبة أعمال شركات التأمين ومراقبة مراكزها المالية واستثماراتها. لقد كانت بدايات التطور الكبير في سورية في العمل التأميني منذ عام ٢٠٠٤ بموجب المرسوم رقم (٦٨) والصّادر في ٢٦/ ٩/ ٢٠٠٤ من خلال تأسيس الهيئة السّورية للإشراف على التأمين (سلمان، ٢٠٠٩: ٢٠) ، وبعد جملة من المراسيم فُتح قطاع التأمين أمام القطاع الخاص ومنح الترخيص لتأسيس الشّركات الخاصة، ويعمل الآن في السّوق التأمينية السّورية ١٣ شركة خاصة منها ٤ شركات تأمين إسلامية، إضافة إلى المؤسسة العامة السّورية للتأمين كمؤسسة حكومية، ويوضح الجدول (١) واقع شركات التأمين السّورية الخاصة.

الجدول (١)

المساهمات الخارجية لشركات التأمين السّورية الخاصة ونسبها

اسم الشركة	رأسمال الشركة (مليون ل.س)	المساهمات الخارجية (مليون ل.س)	نسبة المساهمات الخارجية
المتحدة للتأمين	٨٥٠	٢٥٥	٪٣٠
السورية العربية للتأمين	١٠٠٠	٦٠٠	٪٦٠
السورية الوطنية للتأمين	٨٥٠	٢٧٢	٪٣٢
السورية الدولية (آورب)	١٠٠٠	٣٤٠	٪٣٤
العربية – سورية للتأمين	١٠٥٠	٥٣٥	٪٩٥,٥٠
السورية الكويتية للتأمين	٨٥٠	٤٢٤	٪٤٩,٩
المشرق العربي للتأمين	٨٥٠	٣٤٠	٪٤٠
الثقة السورية (ترست للتأمين)	٨٥٠	٨٣٣	٪٩٨
العقيلة للتأمين التكافلي	٢٠٠٠	٧٤٠	٪٣٧

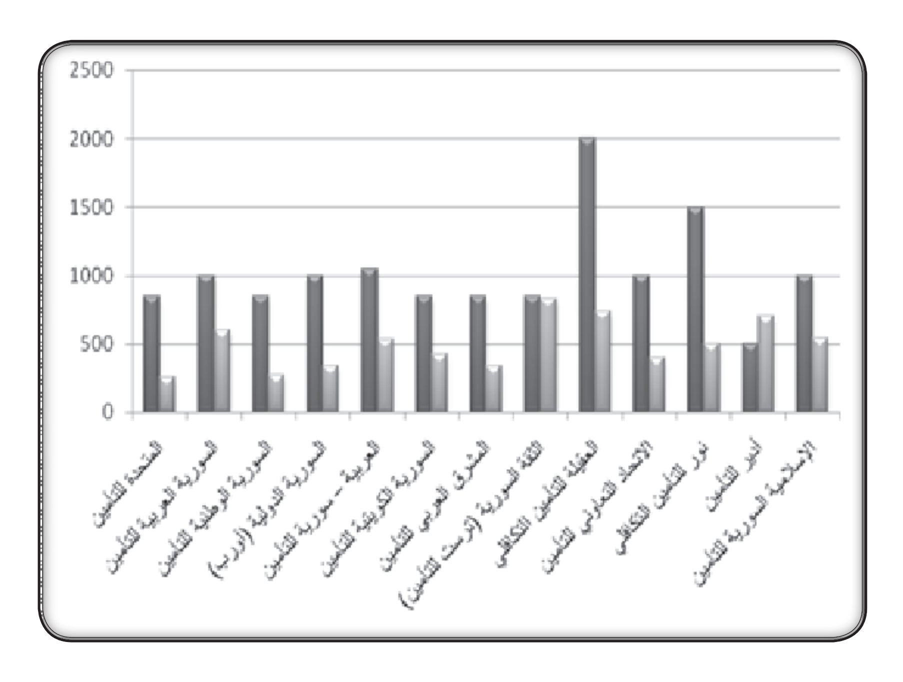
اسم الشركة	رأسمال الشركة (مليون ل.س)	المساهمات الخارجية (مليون ل.س)	نسبة المساهمات الخارجية
الاتحاد التعاوني للتأمين	١٠٠٠	٤٠٠	٤٠٪
نور للتأمين التكافلي	١٥٠٠	٥٠١	٣٣,٤٪
أدير للتأمين	٥٠١	٧٠٠	٥٦٪
الإسلامية السورية للتأمين	١٠٠٠	٥٤٠	٥٤٪
المجموع	١٤٠٥٠	٦٤٨٠	٤٦,١٢٪

المصدر: تقرير الاستثمار السنوي الثاني عن هيئة الاستثمار السورية لعام ٢٠٠٨ التابعة لرئاسة مجلس الوزراء, ص ٧٤.

يوضح الشّكل البياني (١) رأسمال شركات التأمين الخاصة والمساهمات الخارجية لكل شركة، ويتبين من خلاله أنّ الشّركة الوطنية للتأمين تعتمد على الرأسمال الوطني، ولا تشكل المساهمات الخارجية سوى ٢٧٢ مليون ليرة سورية، وهي ضئيلة بالمقارنة مع الشّركات الأخرى، وهذا يشكّل لها نقطة قوة في مواجهة المتغيرات الخارجية والتقلبات غير المتوقعة، وذلك باعتمادها على تمويل وطني.

الشّكل البياني (١)

رأسمال شركات التأمين الخاصة والمساهمات الخارجية لكل شركة



للتعرف على أعمال ونشاط الشّركة الوطنية للتأمين وسياستها التأمينية، **سنورد لمحة موجزة عنها:**

- **الشّركة السّورية الوطنية للتأمين:**

تعدّ الشّركة السّورية الوطنية للتأمين إحدى الشّركات المساهمة الخاصة العاملة في السّوق السّورية للتأمين، وقد تأسست بقرار من مجلس الوزراء بتاريخ/ ٦٢/ ٢٠٠٦. و حصلت الشّركة على ترخيص بمزاولة المهنة من هيئة الإشراف على التأمين السّورية بتاريخ/ ٦ ٧/ ٢٠٠٦ (التقرير السّنوي الخامس للشّركة السّورية الوطنية للتأمين، ٢٠١٠: ٢٣) ، ومركزها الرئيس في العاصمة دمشق، ولها ١١ فرعاً في المحافظات السّورية.

تمارس الشّركة أعمال التأمين كافة طبقاً للقوانين المعمول بها، وبلغ نصيب الشّركة من الإنتاج في عام ٢٠١٠ ما نسبته ٧ ٪ من حجم الإنتاج الكلي لشركات التأمين (التقرير السّنوي الخامس للشركة السورية الوطنية للتأمين، ٢٠١٠: ١٠) . لقد اكتسبت الشّركة السّمعة الممتازة في السّوق المحلي، وفي الأسواق الخارجية، وذلك بسبب تقديمها الخدمة الأفضل للمتعاملين، معها واتباع سياسة التعاون التّام مع الشّركات المحلية القائمة، وإثبات مصداقيتها مع شركات إعادة التأمين العالمية، وانعكس هذا إيجاباً على حجم الأقساط، التي حققتها الشّركة إذ بلغت ١٢٩٩ مليون ليرة سورية عام ٢٠١٠ مقابل ١٠٨٨ مليون ليرة سورية عام ٢٠٠٩ (التقرير السّنوي الخامس للشّركة السّورية الوطنية للتأمين، ٢٠١٠: ١٠) . كما أنّ نسبة المساهمات الخارجية للشّركة السّورية الوطنية للتأمين موضحة في الجدول (١) ، ويمكن مقارنتها مع الشّركات الأخرى في السّوق السّورية للتأمين.

ثانياً: المؤشرات الكمّية للنظام المقترح:

استطاع اتحاد مراقبي التأمين بالولايات المتحدة الأمريكية (NAIC) National A- sociation of Insurance Commissioners تطبيق نظام يطلق عليه نظام الإنذار المبكر (IRIS) ، ويعمل هذا النظام على أساس تصنيف النّسب المالية في أربع مجموعات كلٌّ منها يقيس خاصية معينة من الأداء المالي والفني لشركات التأمين. وهذه المجموعات تتعلق بـالنّشاط، والرّبحية، والسّيولة، وتقدير الاحتياطيات.

تخضع معظم شركات التأمين في الولايات المتحدة الأمريكية لنظام مراقبة معلومات التأمين لتحليل بيانات القوائم المالية، ويقارن هذا النظام (IRIS) نتائج النّسب التي تمّ الحصول عليها بمدى معين يعدّ مقبولاً لكلّ نسبة، وإنّ لم تكن النّسبة مقبولة فإنّ ذلك يعدّ بمثابة علامة إنذار مبكر لاحتمال العسر المالي (Pritchett & Schmit, 661: 1996) ، وسنقوم في هذا المجال باقتراح نظام مؤلف من عشرة مؤشرات يمكن أن نطلق عليه نظام

كمّي كونه مُصمَّماً للمساعدة في تقويم النّتائج المالية والاقتصادية المرتبطة بالظواهر التي تتمحور حول عدم التأكد Uncertainty والمتصلة بالحدوث والتوقيت والخطورة، وهذا يتطلب تقويم جودة البيانات المتوافرة (Plamondon & 2002, others: 56) ، ويمكن تلخيص مؤشرات النّظام المقترح بما يأتي:

الجدول (٢)

المجموعات الأربع لتحديد مؤشرات الأداء للنّظام المقترح

مجموعات النظام المقترح	ملخص المجموعة	مؤشرات المجموعة
المجموعة الأولى (النّشاط)	مجموعة أخطار المحفظة التأمينية وتشمل النسب التي تقيس كل من:	حجم الأخطار. التغير في الاكتتاب. أخطار إعادة التأمين.
المجموعة الثانية (الرّبحية)	مجموعة أخطار الاكتتاب وتشمل النسب التي تقيس كلا من:	معدل الخسارة. معدل هامش ربح الاكتتاب. التغير في الفائض.
المجموعة الثالثة (السّيولة)	مجموعة الأخطار المالية وتشمل:	السيولة. معدل الاحتفاظ.
المجموعة الرابعة (تقدير الاحتياطيات)	مجموعة أخطار الاحتياطيات وتشمل النسب التي تقيس كلاً من:	تطور الاحتياطي الاحتياطيات المقدرة

المصدر: عمل الباحثين.

وسنستعرض هذه المجموعات بشيء من التفصيل:

١. مجموعة أخطار المحفظة التأمينية Risks of Actuarial Portfolio:

تشمل النّسب التي تقيس حجم الأخطار التي تتعرض لها شركة التأمين، وترتبط أساساً بحجم أقساط الاكتتاب Underwriting Premiums، والتقلبات فيها، **وترتيبات إعادة التأمين وذلك على النحو الآتي (حمّودة، ١٩٩٨: ١٢)** :

- **حجم الأخطار Risks Size**: هو نسبة صافي الأقساط المكتتبة، Net Premiums Written (WP_{Net_t}) إلى الفائض Surplus (S_t) ، والمدى المقبول لها من ٢٢٠ ٪ إلى ٣٠٠ ٪.

$$rs_t = \left(\frac{WP_{Net_t}}{S_t}\right) \times 100 \quad (1)$$

بحيث نرمز لحجم الأخطار في السّنة t بـ rs_t، ويعبر عن الأخطار التي تتعرض لها شركة التأمين، والمتمثلة في التقلبات غير المواتية في نتائج المحفظة التأمينية، ويعكس قدرة الشّركة على مواجهة تلك التقلبات المتوقعة في نتائج الأخطار الأصلية المغطاة بالمحفظة، والهدف من هذا المقياس – باختصار– هو تبيان حجم الأقساط الصافية المكتتب بها كالتزام، وما يقابلها من رأسمال واحتياطيات رأسمالية (الفائض أو إجمالي حقوق المساهمين) ، وكلّما زادت هذه النّسبة، كلّما زادت الخطورة على رأس المال.

- **التغيّر في الاكتتاب Change in Underwriting**: يظهر المقياس التغيّر في حجم الأقساط الصّافية لسنة ما مقارنة بالسّنة التي قبلها. ويعطى بالشّكل الآتي:

$$\Delta U = \left(\frac{WP_{Net_t}}{WP_{Net_{t-1}}} - 1 \right) \times 100 ....(2)$$

حيث ΔU التغير في الاكتتاب، و (WP_{Net_t}) صافي الأقساط المكتتبة للعام الحالي أي في السّنة t، و (WP_{Net_t}) صافي الأقساط المكتتبة للعام السّابق أي في السّنة 1 -t، والمدى المقبول لهذه النّسبة يتراوح بين ٣٣٪– و٣٣٪+، حيث إنّ الزيادة في حجم الأقساط الصّافية المكتتب بها تتطلب زيادة في رأس المال والاحتياطيات.

- **أخطار إعادة التأمين، Reinsurance Risks**: يعطينا القدرة على تحديد حجم الأخطار المنقولة لمعيدي التأمين وتساوي نسبة مساعد الفائض Surplus aid (ΓS_t) إلى الفائض Surplus (S_t) ، ويعطى أخطار إعادة التأمين $\mathrm{Re}\, R_t$ في السّنة t كما يأتي:

$$\mathrm{Re}\, R_t = \frac{\Gamma S_t}{S_t} \times 100 ....(3)$$

إذْ إنّ مساعد الفائض= عمولة إعادة التأمين الصادر × الأقساط غير المكتسبة

un Earned Premiums لعمليات إعادة التأمين الصّادر، والمدى المقبول لها أقل من ٢٥٪ فزيادة هذه النّسبة تعكس انخفاض احتفاظ شركة التأمين، وتعرض الشّركة لمزيد من الأخطار المرتبطة بملاءة معيدي التأمين وانخفاض صافي أقساط الاكتتاب.

٤. **مجموعة أخطار الاكتتاب Underwriting Risks**:

تمثل النتائج الفنيّة في صناعة التأمين إحدى النّسب المهمة، وتشمل النّسب التي تقيس كلاً من معدل الخسارة، وربحية الاكتتاب، والتغير في الفائض على النحو الآتي:

- **معدل الخسارة Rate of Loss**: يعدُّ أحد معايير معدلات الأداء في شركات التأمين، حيث إنّ الشّركة التي تتميز باستقرار نسبي في معدلات الخسائر تتميز باستقرار النتائج وثبات الأسعار (حميدة، ٢٠٠٣: ٢٢٨) ، ويعطى معدل الخسارة بالشّكل الآتي:

$$LR_t = \frac{LI_t}{EP_t} \times 100..........(4)$$

حيث LR_t معدل الخسارة الفني في السّنة t، و LI_t التعويضات التحميليّة في السّنة t، و EP_t الأقساط المكتسبة في السّنة نفسها، ويعطى معدل الخسارة بالشكل الآتي:

$$LR_t = \left(\frac{L_t + \Delta \operatorname{Res}_{c_t}}{WP_t + \Delta \operatorname{Res}_{urr_t}} \right) \times 100$$

حيث إنّ L_t التعويضات المسدّدة في السّنة t، و $\Delta \operatorname{Res}_{c_t}$ التغيّر في مخصص التعويضات تحت التسوية في السّنة نفسها، و UPM_t الأقساط المحصّلة في السّنة نفسها، و $\Delta \operatorname{Res}_{urr_t}$ التغيّر في مخصص الأخطار السّارية في السّنة t أيضاً. إذْ إنّ التغيّر في مخصص التعويضات Claims تحت التسوية– مخصص آخر العام– مخصص أول العام.

أمّا التغير في مخصص الأخطار السّارية– مخصص أول العام – مخصص آخر العام، و تُعدُّ هذه المخصصات Reserves حقاً من حقوق حملة الوثائق Policies مدفوعاً، وتخص فترات زمنية مستقبلية، وتُعدُّ تكلفة من تكاليف الإيراد العام للشركة (سلام وموسى، ٢٠٠٧: ٣٢٣) ، ومعنى ذلك أنّ معدل الخسارة هو محصلة لستة متغيرات Variables هي:

- التعويضات المدفوعة خلال العام.
- مخصص التعويضات تحت التسوية آخر العام.
- مخصص التعويضات تحت التسوية أول العام.
- الأقساط المحصلة خلال العام.
- مخصص الأخطار السّارية أول العام.
- مخصص الأخطار السّارية آخر العام.

- **معدل هامش ربح الاكتتاب Underwriting Profit Margin (UPM)**: يمكن الاعتماد على ربح الاكتتاب فقط دون الربح الاستثماري لمعرفة أداء الشّركة الفعلي من جراء العمليات التأمينية البحتة، ويأخذ هذا المؤشر المخصصات الفنيّة لشركة التأمين كما شُرح في معدل الخسارة، كما يأخذ أيضاً في الحسبان جميع أعباء شركة التامين سواء

كانت مصروفات عمومية وإدارية أم عمولات وتكاليف إنتاج، ولا يوجد حد أدنى معين أو حد أقصى معين متفق عليه لهامش ربح الاكتتاب، ورغم ذلك يمكن القول إن الحدود المقبولة لهامش ربح الاكتتاب هي من ٣٪ إلى ١٠٪، وذلك بناء على الدراسات السابقة في هذا المجال (حمّودة، ٢٠٠٢: ١٤) ، ويعطى معدل هامش ربح الاكتتاب UPM_t بالشكل الآتي (Gart & David, 1990: 194) :

$$UPM_t = 1 - (\frac{LI_t}{EP_t} + \frac{EI_t}{WP_t}) ....(5)$$

علماً أنّ LI_t التعويضات التحميليّة ومصاريف تسوية التعويضات خلال الفترة t، و EP_t الأقساط المكتسبة خلال الفترة نفسها، و EI_t المصروفات التحميليّة المحققة، و WP_t الأقساط المكتتبة خلال الفترة t. حيث يعطى معدل الخسارة (كما ذكرنا سابقاً) بالصيغة الآتية:

$$LR_t = \frac{LI_t}{EP_t} \times 100$$

بينما يعطى معدل المصروفات بالشكل الآتي:

$$E_t = \frac{EI_t}{WP_t} \times 100$$

علماً أنّ المصروفات التحميليّة = المصروفات الإداريّة والعموميّة + العمولات وتكاليف الإنتاج. فتحقيق هامش ربح اكتتابي معقول لشركة التأمين يعني أنّ هذه الشركة تتبع الأسس الفنيّة السليمة للتأمين، وبخاصة فيما يتعلق بسياسات الاكتتاب وسياسات التسعير، **وينبغي الانتباه إلى ما يأتي**:

- إذا كان مجموع معدلي الخسارة والمصروفات >١ فذلك يعني أنّ هامش ربح الاكتتاب سيكون سالباً (أي أن هناك خسائر اكتتاب) .
- أما إذا كان مجموع معدلي الخسارة والمصروفات <١ فذلك يعني أنّ هامش ربح الاكتتاب سيكون موجباً (أي أن هناك أرباح اكتتاب) .
- وإذا كان مجموع معدلي الخسارة والمصروفات = ١ فيعني ذلك أنّه لا يوجد هامش ربح اكتتاب، ولا هامش خسارة اكتتاب.

- **التغيّر في الفائض Change in Surplus**: تعطي هذه النّسبة مؤشراً عن التحسن أو الخلل الذي حدث على الموقف المالي للشّركة خلال العام، والمدى المقبول من− ١٠٪ إلى +٥٠ ٪ (حمّودة،: ١٩٩٨١٢) ويحسب كالآتي:

$$\Delta S = \left(\frac{\bar{S}_t}{\bar{S}_{t-1}} - 1 \right) \times 100 \ldots\ldots (6)$$

بحيث ΔS التغير في الفائض، و $\bar{S}_t$ الفائض المعدل في السّنة t، و $\bar{S}_{t-1}$ الفائض المعدل في السّنة 1 -t.

الفائض المعدل = الفائض المذكور في الميزانية (حقوق المساهمين) + مصاريف الحصول على عمليات التأمين المؤجلة. حيث إنّ مصاريف الحصول على عمليات التأمين المؤجلة = ٠,٥× (المصروفات الإدارية والعمومية + العمولات وتكاليف الإنتاج) × (مخصص الأخطار السارية/ صافي الأقساط) .

٥. **مجموعة الأخطار المالية Financial Risks**:

تشمل هذه المجموعة النّسب التي تقيس كلاً من: السّيولة ومعدل الاحتفاظ (حمّودة، ١٩٩٨: ١٤) كما يأتي:

- **السّيولة Liquidity**: تعني مدى استجابة شركة التأمين لأي مطالبات مالية. وتحسب كالآتي:

$$Liq_t = \frac{Lia_t}{AL_t} \times 100 \ldots\ldots\ldots (7)$$

حيث Liq_t السّيولة في السّنة t، و Lia_t الخصوم في السّنة t، و AL_t الأصول في السّنة t. كما تعطي مؤشراً عاماً عن إمكانية تسوية التزامات حملة الوثائق في حالة التصفية. والمدى المقبول لهذه النسبة هو أقل من ١٠٥٪.

- **معدل الاحتفاظ Rate of Retention**: يقيس هذا المعدل صافي الأقساط المكتتبة WP_{net_t} في السّنة t إلى إجمالي الأقساط المكتتبة WP_{Gross_t} في السّنة نفسها، ويعطى معدل الاحتفاظ $\mathrm{Re}\, t_t$ بالشّكل الآتي:

$$\mathrm{Re}\, t_t = \frac{WP_{net_t}}{WP_{Gross_t}} \times 100 \ldots\ldots\ldots (8)$$

والمدى المقبول لهذه النسبة هو أكبر من ٥٠٪، وتظهر معدل الاحتفاظ بالأقساط، ومدى اعتماد الشّركة على معيدي التأمين Reinsurers. وكلّما تدنّت النّسبة عن المعدل العالمي كلما وجدت شركة التأمين نفسها مقيّدة أكثر بشروط وقيود معيدي التأمين.

٦. **مجموعة أخطار الاحتياطيات Reserves Risks**:

تشمل هذه المجموعة النسب الآتية (حمّودة، ١٩٩٨: ١٥) :

- **تطور الاحتياطي Growth of Reserve**: تعطي هذه النّسبة مؤشراً لدقة الاحتياطيات المتكونة في العام السّابق، والنّسبة المقبولة لها أقل من ٢٥٪، ويحسب كالآتي:

$$Res/S = \frac{\Delta Res}{S_{t-1}} \times 100 ....(9)$$

حيث Res/Sp التطور في الاحتياطي، و ΔRes التغير في الاحتياطي عن سنة واحدة، و Sp_{t-1} الفائض للعام السّابق t- 1.

علماً أنّ التغير في الاحتياطي عن سنة واحدة = التعويضات التحميليّة لجميع السّنوات فيما عدا حوادث هذا العام– التعويضات التحميليّة لجميع السّنوات كما بلغت في العام الماضي.

- **الاحتياطيات المقدرة Estimated Reserves**: يعطي مؤشراً للتنبؤ بدقة احتياطيات هذا العام، والنّسبة المقبولة لها أقل من ٢٥٪، وتحسب الاحتياطيات المقدرة كالآتي:

$$\hat{R}es = \frac{Res_{(D/S)}}{S} \times 100 ....(10)$$

بحيث $Res_{(D/S)}$ العجز أو الزيادة في الاحتياطيات المقدرة، و S الفائض. حيث إن ّالعجز أو الزيادة في الاحتياطيات المقدرة = الاحتياطيات المقدرة المطلوبة– احتياطيات هذا العام.

ثالثاً- التطبيق العملي للنظام المقترح على الشّركة السّورية الوطنية للتأمين:

بعد الاطلاع على القوائم المالية الخاصة بالشّركة السّورية الوطنية للتأمين في موقع هيئة الإشراف على التأمين في سورية (http:// www.sisc.sy) استطعنا الاستفادة من بعض البيانات التي تساعدنا في حساب المؤشرات الكميّة المقترحة للنّظام، وبعد المعالجة

الفنيّة والمالية بوساطة المؤشرات الكميّة لبيانات عامي ٢٠٠٩– ٢٠١٠، حصلنا على الجدول الآتي:

الجدول (٣)

حساب المؤشرات الكمية المقترحة في الشركة السورية الوطنية للتأمين لعامي ٢٠٠٩- ٢٠١٠

<table>
<tr><th>المجموعات</th><th>المؤشرات الكمية المقترحة</th><th>٢٠٠٩</th><th>٢٠١٠</th></tr>
<tr><td rowspan="3">المجموعة الأولى</td><td>١. حجم الأخطار</td><td>٨٧٪</td><td>٩٦٪</td></tr>
<tr><td>٢. التغير في الاكتتاب</td><td colspan="2">١٦٪</td></tr>
<tr><td>٣. أخطار إعادة التأمين</td><td>٢٪</td><td>٣٪</td></tr>
<tr><td rowspan="3">المجموعة الثانية</td><td>٤. معدل الخسارة</td><td>٦٧٪</td><td>٧٣٪</td></tr>
<tr><td>٥. معدل هامش ربح الاكتتاب</td><td>٩٪</td><td>١٣٪</td></tr>
<tr><td>٦. التغيّر في الفائض</td><td colspan="2">+١,٥٨٪</td></tr>
<tr><td rowspan="2">المجموعة الثالثة</td><td>٧. السّيولة</td><td>٦٦٪</td><td>٦٧٪</td></tr>
<tr><td>٨. معدل الاحتفاظ</td><td>٩١٪</td><td>٨٩٪</td></tr>
<tr><td rowspan="2">المجموعة الرابعة</td><td>٩. التطور في الاحتياطي</td><td colspan="2">٧٪</td></tr>
<tr><td>١٠. الاحتياطيات المقدرة</td><td>٢٪</td><td>١٦٪</td></tr>
</table>

المصدر: حسابات الباحثين.

مناقشة النتائج:

يتضح من الجدول (٣) ما يأتي:

١. مجموعة أخطار المحفظة التأمينية:

- تتعرض الشّركة السّورية الوطنية للتأمين لأخطار تقلبات أقساط الاكتتاب، إذْ بلغ حجم الأخطار في عامي ٢٠٠٩ و٢٠١٠ على التوالي ٨٧٪ و٩٦٪ وتعكس هاتان النسبتان قدرة الشّركة على مواجهة التقلبات في نتائج الأخطار الأصلية المغطاة بالمحفظة التأمينية، ولمّا كان المدى المقبول لحجم الأخطار يتراوح ما بين ٢٢٠٪ و٣٠٠٪ فهذا يعني أنّ الشّركة لا تعمل بكامل طاقتها بالمقارنة بشركات التأمين الخارجية، وإنّما تعمل عند ثلث أو أقل من ثلث الطاقة الإنتاجية للشّركات العادية.

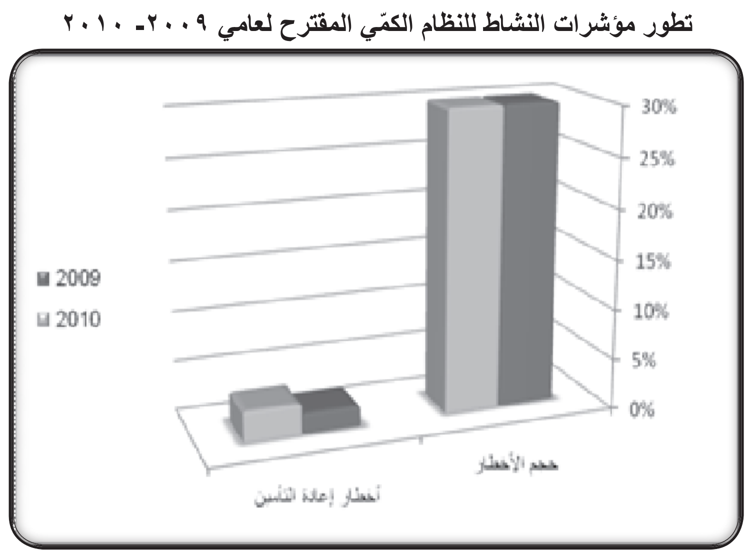
- وفيما يتعلق بمؤشر التغير في الاكتتاب فقد بلغ ١٦٪، وهو ضمن الحدود المقبولة، فالشّركة السّورية الوطنية للتأمين غير معرضة للخطر، وكذلك النّشاط التأميني جيّد، وبالتالي فهي بعيدة عن أي مشكلات مالية وإدارية يمكن أن تلحق بها، حيث إنّ زيادة حجم الاكتتاب عن المدى المقبول من سنة لأخرى قد يعرض شركة التأمين للخطر، وبالمنطق

نفسه فإنّ نقص حجم الاكتتاب عن المدى المقبول يعني انكماش النّشاط بنسبة كبيرة، قد يؤدي إلى مشكلات مالية وإدارية تتعرض لها شركة التأمين.

- أمّا حجم الأخطار من حيث إعادة التأمين، فقد بلغ عام ٢٠٠٩ ما يقارب٢٪، في حين وصل إلى ٣٪ عام ٢٠١٠، وكلا المؤشرين في الحدود المقبولة كون المدى المقبول لمؤشر أخطار إعادة التأمين أقل من ٢٥٪، وإنّ زيادة هذا المؤشر عن ٢٥٪، يعكس انخفاض احتفاظ شركة التأمين، وتعرضها لمزيد من الأخطار المرتبطة بملاءة معيدي التأمين وانخفاض صافي أقساط الاكتتاب، ويمكن توضيح التطور الحاصل عبر مؤشرات النّشاط خلال العامين ٢٠٠٩ و٢٠١٠عبر الشّكل البياني رقم (٢) .

الشكل البياني (٢)

تطور مؤشرات النشاط للنظام الكمّي المقترح لعامي ٢٠٠٩- ٢٠١٠



نستنتج من مؤشرات المجموعة الأولى أنّ الشّركة السّورية الوطنية للتأمين قادرة على مواجهة تقلبات المحفظة التأمينية، وبالتالي استطعنا الإجابة عن التساؤل الأول وهي أنّ الشّركة المدروسة قادرة على مواجهة تقلبات أقساط التأمين وإعادة التأمين.

٢. **مجموعة أخطار الاكتتاب**:

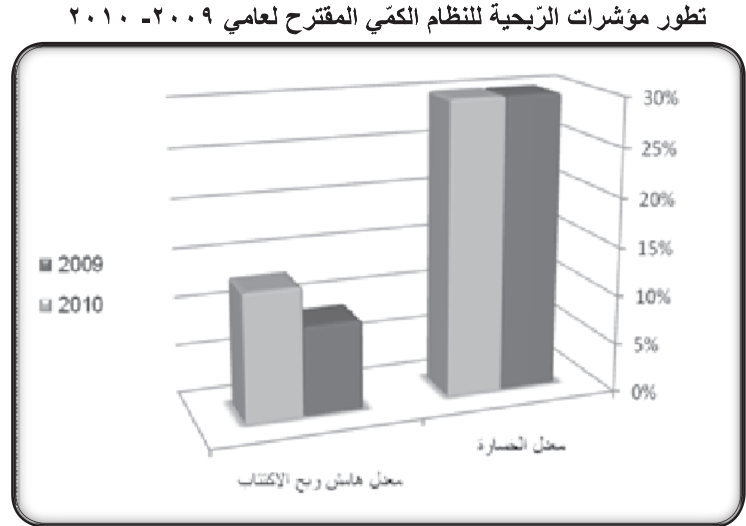
- بلغ معدل الخسارة ٦٧٪ عام ٢٠٠٩، بينما ارتفع معدل الخسارة إلى ٧٣٪ عام ٢٠١٠، ويفيد هذا المؤشر في معرفة نوعية الأخطار المغطاة، أي في معرفة ما إذا كانت نسبة الأخطار غير الجيّدة كبيرة أم عادية، ودولياً حتى لو وصل معدل الخسارة إلى ٧٠٪ أو ربما ٨٠٪ أو أكثر، فيعدُّ مقبولاً (حمّودة، ١٩٩٨: ٣٤) .

- بلغ معدل هامش ربح الاكتتاب لعامي ٢٠٠٩ و ٢٠١٠على التوالي ٩٪ و ١٣٪. ويقع ضمن الحدود المعقولة. حيث إنّ مجموع معدل الخسارة ومعدل المصروفات أقل من ١، ممّا يعني أنّ هناك أرباح اكتتاب، وهذا يدل على أنّ هذه الشّركة تتبع الأسس الفنيّة السّليمة للتأمين، وبخاصة فيما يتعلق بسياسات الاكتتاب وسياسات التسعير.

- أمّا مؤشر التغير في الفائض، فيعطينا مؤشراً مقبولاً حيث بلغ +١,٥٨ ٪ وهو يدل على التحسّن الحاصل في الموقف المالي للشّركة خلال العام. حيث إنّ المدى المقبول كما ذكرنا سابقاً يتراوح بين– ١٠٪ و+٪٥٠، ويمكن الكشف عن تطور مؤشرات الرّبحية من خلال الشّكل البياني (٣) للعامين ٢٠٠٩– ٢٠١٠.

الشكل البياني (٣)

تطور مؤشرات الرّبحية للنظام الكمّي المقترح لعامي ٢٠٠٩- ٢٠١٠



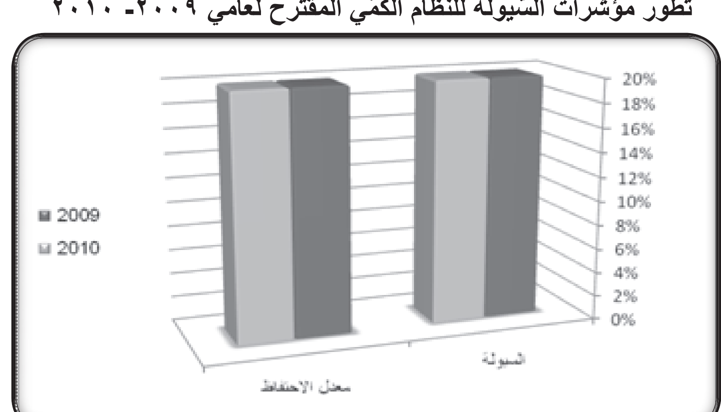
٣. مجموعة الأخطار المالية:

- بلغ مؤشر السّيولة ٦٦٪ عام ٢٠٠٩ لدى الشّركة السّورية الوطنية للتأمين، في حين ارتفع المؤشر إلى ٦٧٪ في عام ٢٠١٠، وهذا يعطي مؤشراً لمدى استجابة الشّركة لأي تعويضات مالية، وقدرتها على تسوية التزامات حملة الوثائق في حال التصفية.

- أمّا مؤشر معدل الاحتفاظ، فقد بلغ عامي ٢٠٠٩ و٢٠١٠ على التوالي ٩١٪ و٨٩٪، وهما أكبر من ٥٠٪. حيث إنّ الاعتماد على معيدي التأمين بدرجة كبيرة يقلل الثّقة في السّوق التأميني، لذا ينبغي الاهتمام بهذا المؤشر، وتظهر التطورات الحاصلة في مؤشرات السيولة من خلال الشكل البياني (٤) .

الشكل البياني (٤)

تطور مؤشرات السّيولة للنظام الكمّي المقترح لعامي ٢٠٠٩- ٢٠١٠



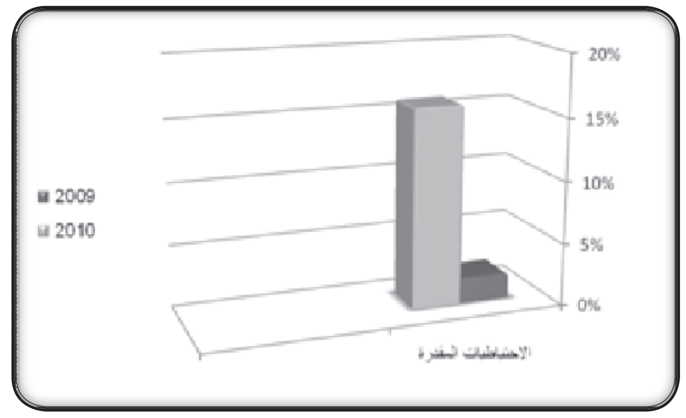
نستنتج من مؤشرات المجموعتين الثانية والثالثة أنّ مركز الشّركة السّورية الوطنية للتأمين قوي في سوق التأمين، وبعيد عن احتمالات العسر المالي حالياً ومستقبلاً، وبالتالي نكون قد أجبنا على التساؤل الثاني.

٤. مجموعة أخطار الاحتياطيات:

- بلغ مؤشر التطور في الاحتياطي عن سنة واحدة إلى الفائض ٧٪، ويعدّ مؤشراً لدقة الاحتياطيات المتكونة في عام ٢٠٠٩، وهي ضمن الحدود المقبولة.
- بينما بلغ عجز الاحتياطيات المقدرة الحالية إلى الفائض ٢٪ و١٦٪ على التوالي لعامي ٢٠٠٩ و٢٠١٠. كذلك يعطينا مؤشراً للتنبؤ بدقة احتياطيات هذا العام، ويتضح ذلك من خلال الشّكل البياني (٥).

الشكل البياني (٥)


تطور المؤشرات المتعلقة بتقدير الاحتياطيان للنظام الكمي المقترح لعامي ٢٠٠٩- ٢٠١٠



أخيراً يمكن الاستنتاج من مؤشرات النّظام المقترح كافة بأنّها قادرة على تقويم أداء الشّركة السّورية الوطنية للتأمين وإعطاء علامات إنذار مبكر لأي وضع غير متوقع للشّركة، وهذا يجيب عن السؤال الثالث بأنّ المؤشرات الكميّة المقترحة فعّالة في الحكم على أداء شركة التأمين حالياً ومستقبلاً.

الاستنتاجات والتوصيات المقترحة:

أولاً- الاستنتاجات:

١. توصل الباحثون إلى عشرة مؤشرات كميّة تشكّل النّظام المقترح، وتندرج تحت نظام الإنذار المبكر لتتحول بمرور الزمن لنظام قياس أداء أي شركة تأمين، تتوافر فيه المصداقية والدّقة.

٢. اهتمت معظم البحوث والدّراسات السّابقة بالعوامل الفنيّة لتقويم أداء شركات التأمين فقط مثل مدى نمو الأقساط، وتطور الاكتتاب والأسس الفنية الأخرى لتحليل الأقساط والملاءة المالية، ولكنها لم تهتم بمؤشرات أخطار المحفظة التأمينية، والاكتتاب، والأخطار المالية، وأخطار الاحتياطيات التي عملنا على إظهارها عند مناقشة نتائج البحث التي أثبتت أنّ الشّركة السّورية الوطنية للتأمين لا تعمل بكامل طاقتها، بالمقارنة بشركات التأمين الخارجية، وإنّما تعمل عند ثلث أو أقل من ثلث الطّاقة الإنتاجية للشّركات العادية، وأنّها بعيدة عن أي مشكلات مالية وإدارية يمكن أن تلحق بها، وليست الشّركة معرضة لأخطار مرتبطة بملاءة معيدي التأمين وأخطار انخفاض صافي أقساط الاكتتاب. كما أنّ نسبة الأخطار غير الجيّدة عادية، وهناك أرباح اكتتاب لديها، وهذا يدل أنّ هذه الشّركة تتبع الأسس الفنيّة السّليمة للتأمين، وأنّها قادرة على تسوية التزامات حملة الوثائق في حال التصفية، وأثبتت هذه المؤشرات كافة فعاليتها في قياس أداء الشّركة السّورية الوطنية للتأمين.

٣. لا يمكن التخلي عن الرقابة المستمرة لشركات التأمين، وذلك لحماية حقوق حملة الوثائق. لذا استطاع النّظام المقترح أن يؤدي الغاية منه، وذلك بالتعرف إلى أداء الشّركة المدروسة، والتنبؤ بوضعها وموقعها المستقبلي في السّوق السّورية للتأمين، والحكم الصحيح والدقيق على المركز المالي لها.

ثانياً- التوصيات المقترحة:

١. ضرورة الاهتمام بتطبيق المعايير والمؤشرات الكمّية المقترحة في متن البحث على باقي شركات التأمين للتعرف إلى أدائها في المستقبل.

٢. إجراء المزيد من الأبحاث والدّراسات العملية والتحليلية المعمّقة للتوصّل إلى معايير ومؤشرات أخرى حول تقويم أداء شركات التأمين الأخرى في سورية.

٣. الاعتماد على النّظام المقترح لتقدير أداء شركات التأمين الأخرى، والسّعي لتطويره وزيادة عدد مؤشراته، وأن لا يكتفى بتطبيق مؤشراته على الشّركة ككل، وإنّما على كلّ فرع تأميني تمارسه الشّركة، لأنّ بعض المعايير تظهر أهميتها مثل معدل الخسارة في الفروع التأمينية المتنوعة.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو بكر، عيد أحمد، السّيفو، وليد إسماعيل (٢٠٠٩) . إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.

٢. تقرير الاستثمار السّنوي الثاني عن هيئة الاستثمار السورية لعام ٢٠٠٨ التابعة لرئاسة مجلس الوزراء.

٣. التقرير السّنوي الخامس للشّركة السّورية الوطنية للتأمين لعام ٢٠١٠.

٤. حسين، حسّاني (٢٠٠٩) . دور استخدام الأساليب الكميّة في اتخاذ القرارات و تحسين أداء شركات التأمين الجزائرية- دراسة كمية لأدوات تقييم الأداء- ، جامعة سكيكدة، الجزائر. http:/ / www.kantakji.com/ fiqh/ Files/ Insurance/ D216.doc

٥. حمّودة، إبراهيم أحمد عبد النبي (١٩٩٨) . الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر. الموقع الالكتروني:

http:/ / www.faculty.ksu.edu.sa

٦. حمّودة، إبراهيم أحمد عبد النبي (٢٠٠٢) . تأثير نوع الملكية ونوع التأمين على هامش ربح الاكتتاب في تأمينات الممتلكات، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر.

٧. حميدة، صفوت (٢٠٠٣) . استخدام السّلاسل الزمنية في تحليل معدلات خسائر محفظة التأمينات العامة لشركات التأمين المصرية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد (٢٧) ، العدد (٤) ، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر.

٨. سلام، أسامة عزمي، موسى، شقيري نوري (٢٠٠٧) . إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٩. سلمان، حيان (٢٠٠٩) . التأمين في سورية بين الواقع والآفاق، مجلة الرائد العربي، السنة (٢٦) ، العدد (١٠٠) ، الربع (١) ، صادرة عن شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين، دمشق، سورية.

١٠.عريقات، حربي محمد، عقل، سعيد جمعة (٢٠١٠) . التأمين وإدارة الخطر– النظرية والتطبيق– ، دار وائل للنشر، ط٢، عمان، الأردن.

١١.القوائم المالية للشّركة السّورية الوطنية للتأمين (٢٠١٠) ، الموقع الإلكتروني لهيئة الإشراف على التأمين في سورية http:/ / www.sisc.sy

١٢.مصطفى، وجيه عبد الله فهمي (٢٠٠٦) . تقويم أداء النشاط الاستثماري لقطاع تأمينات الحياة بالسوق المصرية في ظل اتفاقية الجات، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، العدد (٦٦) ، السنة (٤٥) .

١٣.ناصر، محمّد (٢٠٠٧) . أساسيات التأمين بمفهوميها النظري والتطبيقي، الجزء الأول، دار التواصل العربي ومؤسسة الورّاق للنشر، عمّان، الأردن.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Plamondon, Pierre & others, (2002) , Actuarial Practice in Social Security, printed in Europe by the Alden Group, Oxford.*
2. *Gart, Alan, Nye David J., (1990) , Insurance Company Finance and Investments, Second Edition, Insurance Institute of America.*
3. *Kramer, Bert, (1997) , A Model For the Evaluation of Non Life Insurance Companies, European Journal of Operation Research, Vol. 98, No. 2.*
4. *Kramer, Bert, (1995) , The Evaluation of Dutch Non- Life Insurance Companies,*
   http:/ / som.eldoc.ub.rug.nl/ FILES/ reports/ 19951999/ themeA/ 1995/ 95A20/ 95A20.pdf
5. *Pritchett, S. T., Schmit J. T., Doerpinghaus, H. I., and Athearn J. L., (1996) , Risk Management and Insurance, New York: West Publishing Company, Pritchett S. & et al.*

واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية المحدودة

أ. جواد أحمد حداد*

*محاضر/ قسم المحاسبة/ كلية هشام حجاوي/ جامعة النجاح الوطنية.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية، كما هدفت إلى التعرف إلى دور متغيرات الدراسة وهي: (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) نحو موضوع الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة طُوِّرت استبانة وتأكد الباحث من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستبانات رُمِّزت وأُدخلت للحاسوب وعُولجت إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .وتوصلت الدراسة إلى أن هناك انتظاماً في إعداد التقارير المالية المرحلية، حيث تقوم الشركة بإصدار التقارير المرحلية في الموعد المحدد لها، حيث إن إصدار التقارير المرحلية في موعدها يساهم في زيادة ثقة المستثمرين في الشركة، كما تبين أن سوق فلسطين للأوراق المالية تُلزم الشركات بإصدار التقارير المرحلية في موعدها، وبناء على ذلك توصي الدراسة ضرورة أن تلتزم الشركة بإعداد التقارير المرحلية حسب ما ينص عليه المعيار الدولي رقم (٣٤) فيما يتعلق بإعداد التقارير، كما توصي بضرورة أن توضح التقارير المالية المرحلية تاريخ المركز المالي، وتاريخ بداية الفترة المالية ونهايتها.

Abstract:

The purpose of this study was to investigate the reality of reports and periodical financial lists in Palestinian public shareholding limited companies. The study also aimed to identify the role of the variables of the study, namely, (qualification and years of experience) in the subject of study. To achieve the goals of the study, a questionnaire was developed. The validity and stability of the questionnaire were measured. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to analyze the answered questionnaires.

The study found that there is uniformity in the preparation of interim financial reports where the company is to issue progress reports on schedule, since the issuing of progress reports in a timely manner contributes to the increase in the confidence of investors in the company. It was also found that the Palestine Securities Exchange requires companies to issue progress reports in a timely manner. Therefore the study recommends the need for the company to be committed to the preparation of progress reports as required by the international standard number (34) regarding the preparation of reports. The study also recommends the need to clarify the interim financial reporting date of the financial position, and the date of the beginning and end of the financial period.

١. مقدمة:

إن التقارير المالية ليست غاية في حد ذاتها، ولكنها تهدف إلى تقديم المعلومات التي تكون مفيدة في اتخاذ قرارات الأعمال والقرارات الاقتصادية، وإن أهداف التقارير المالية ليست ثابتة، ولكنها تتأثر بالبيئة الاقتصادية والقانونية والسياسية والاجتماعية، وتتأثر أيضا بالخصائص والقيود المتعلقة بنوعية المعلومات التي يمكن أن توفرها التقارير المالية، ولكن هذه المعلومات تكون غالباً بصورة تقديرية، وليست دقيقة تماما، وهي تعكس الآثار المالية للعمليات والأحداث التي حدثت بالفعل.

وتنشأ أهداف التقارير المالية أساساً من احتياجات المستخدمين الخارجيين،الذين تنقصهم سلطة فرض المعلومات التي يحتاجونها، وتُوجه أهداف التقارير المالية نحو المصلحة العامة، لتخدم العديد من المستخدمين، وتمكنهم من تحديد مدى قدرة المنشأة على توليد تدفقات نقدية جيدة.

إن التقرير المالي يجب أن يقدم معلومات مفيدة للمستثمرين الحاليين والمرتقبين والدائنين والمستخدمين الآخرين، وذلك لاتخاذ القرارات المناسبة، ويجب أن تكون المعلومات مفهومة لهؤلاء الذين يكون لديهم خلفية معقولة عن الأعمال والأحداث الاقتصادية، وفي تقدير مقدار المتحصلات النقدية المتوقعة من توزيعات الأرباح أو الفوائد أو المتحصلات من المبيعات و استرداد الأوراق المالية أو القروض وتوقيتها (أبو عجوة، وحماد، ١٩٩٩) .

ويجب أن توفر التقارير المالية معلومات عن الأداء المالي للمنشاة في فترة معينة، لأن المستثمرين والدائنين يستخدمون في الغالب معلومات تاريخية، ولما كان لكل مهنة دستور يحكمها ويضبطها ويوجه ممارساتها، ويوحد معالجاتها للأمور المتماثله، كي يكون هناك قاعدة موحده للمقارنة من قبل المهتمين بالمهنة، فإن المحاسبة كغيرها من المهن العلمية التي تكتسب أهميتها من الدور المهم للمعلومات في البيئة الاقتصادية التي لها دستورها العالمي الموحد الذي ينطلق من حرص العاملين فيها على إظهار الأرقام التي تعبر عن الكم الهائل من الأحداث والعمليات المالية بصدق ودقة وموثوقية، ويمكن أن تكون معايير التقارير المحاسبية المالية الدولية International Financial Accounting Standards (IFRSs) شكلاً من أشكال هذا الدستور، والذي يتبنّى مسؤولية إصدارها مجلس معايير المحاسبة الدولية International Accounting Standards Board (IASB) ، وعلى هذا الأساس فإن معيار المحاسبة الدولي رقم (٣٤) هو الذي يرتب عملية إعداد التقارير المالية

المرحلية في الشركات، والتقرير المالي المرحلي، هو تقرير مالي يحتوي، إما على مجموعة كاملة، أو مختصرة من البيانات المالية لفترة أقل من السنة المالية الكاملة للمنشأة (الجعارات، ٢٠٠٨) .

إن فهم البيانات المالية هو المفتاح للمضي قدماً وتحقيق النجاح في أي مجال من مجالات الأعمال، ويمكن أن يؤدي تجاهلها أو عدم الإلمام بمكوناتها إلى التدهور وصولاً إلى الإفلاس (قياسه، ٢٠٠٦) . إن التقارير المالية المنشورة الصادرة عن المشروع يمكن تشبيهها بالنافذة التي يمكن للمشروع أن يطل من خلالها على الآخرين، كما يمكن للآخرين أن يطلوا من خلالها على المشروع (الكخن، ٢٠٠٣) .

ومن هنا فإن هناك أهمية لهذه التقارير المالية المرحلية كونها مرآة تعكس صورة المشروع للآخرين، ويسعى هذا البحث إلى توضيح واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية.

١ـ ٢ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح ما يأتي:

- مدى الانتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية.
- مدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الإجراء والافصاح في التقارير المرحلية.
- مدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين.
- توضيح العقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع التقارير المرحلية.
- الخروج بنتائج وتوصيات حول موضوع البحث.

١ـ ٣ أهمية الدراسة:

تنطوي هذه الدراسة على أهمية نظرية وأهمية عملية، وتتمثل الأهمية النظرية في توضيح الأسس العلمية في اعداد التقارير المرحلية، أما الأهمية العملية فتتضح في توضيح واقع عملية إعداد التقارير المرحلية في الشركات واكتشاف الخلل ومعالجته.

كما تتضح أهمية هذا البحث، كون عملية إعداد التقارير المالية المرحلية لا يمكن تركها من دون تنظيم أو ضبط، وفق إجراءات أو قواعد أو قوانين يكون لها من القوة ما يوجب احترامها بتطبيقها، وذلك بما يحقق الحد الأدنى من الفائدة المتوخاة من ضبط الأعمال والأنشطة الاقتصادية، ومنها المحاسبة (الجعارات، ٢٠٠٨) .

كما تتضح أهمية هذه الدراسة من خلال إفادتها للعاملين في مجال إعداد التقارير المالية المرحلية، لتوضيح الأسس العلمية والعملية لإعداد هذه التقارير والقوائم، كما تبدو أهمية هذه الدراسة للباحثين مستقبلاً في هذا المجال، وللقارئين والمهتمين في مجال واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية.

١ـ ٤ مشكلة الدراسة :

تتضح مشكلة هذه الدراسة في بيان مدى الانتظام في اعداد التقارير المالية المرحلية، ومدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الإجراء والافصاح، بالإضافة إلى قضية مدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين، وتوضيح العقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع التقارير المرحلية.

ويمكن صياغة مشكلة هذه الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي:

ما واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية؟

١ـ ٥ فرضيات الدراسة:

تتضح فرضيات الدراسة من خلال التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

- يوجد واقع ملموس بدرجة كبيرة للتقارير المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية، تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية، تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

٢. الإطار النظري والدراسات السابقة:

٢ـ ١ تمهيد عن معايير المحاسبة الدولية:

يمكن تعريف المعيار المحاسبي بأنه: مقياس أو نموذج أو مبدأ أساسي يهدف إلى تحديد أساس الطريقة السليمة لتحديد عناصر القوائم المالية وقياسها وعرضها والإفصاح

عنها، وتأثير العمليات والأحداث والظروف على المركز المالي للمنشأة ونتائج أعمالها، ويرتبط المعيار المحاسبي عادة بعنصر محدد من عناصر القوائم المالية مثل: معيار الأصول الثابتة أو نتائج أعمالها، أو معيار الإيرادات أو بنوع معين من أنواع العمليات، مثل معيار الاستثمار في الأوراق المالية أو الأحداث أو الظروف التي تؤثر في المركز المالي للمنشأة، ونتائج أعمالها مثل: معيار الأمور الطارئة والاحداث اللاحقة لتاريخ الميزانية العمومية (البنا، ٢٠٠٥) .

ولمواكبة التطور الهائل في مجال الأعمال الهادفة للربح، وجب إصدار معايير محاسبية مالية يحدد على ضوئها طرق قياس تأثير العمليات والأحداث والظروف على المركز المالي للمنشأة، ونتائج أعمالها وإيصال نتائجها إلى المستفيدين. وقد أدركت دول كثيرة أهمية إصدار معايير المحاسبة المالية، لذا سارعت في إصدار مثل هذه المعايير لتكون الأساس الذي يُقاس على هداه تأثير العمليات والأحداث والظروف وإيصال نتائجها إلى المستفيدين كافة (قاسم، ٢٠٠٢) .

٢ـ ٢ مفهوم المعيار المحاسبي:

يقصد بكلمة معيار في اللغة بأنها نموذج يوضع، ليقاس على ضوئه وزن الشيء أو طوله أو درجة جودته، أما في المحاسبة فيقصد به المرشد الأساسي لقياس العمليات والأحداث والظروف التي تؤثر في المركز المالي للمنشأة، ونتائج أعمالها وإيصال المعلومات إلى المستفيدين. والمعيار بهذا المعنى يتعلق عادة بعنصر محدد من عناصر القوائم المالية، أو بنوع معين من أنواع العمليات أو الأحداث أو الظروف التي تؤثر في المركز المالي للمنشأة ونتائج أعمالها، مثل الموجودات الثابتة، البضاعة أو غيرها (المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، ١٩٩٩، ص٨) .

٢ـ ٣ نبذة تاريخية عن معايير المحاسبة الدولية:

بدأ الاهتمام المتزايد في وضع قواعد محاسبية من قبل الهيئات المهنية منذ بداية النصف الثاني من القرن الماضي حيث لم يكن هناك قواعد مشتركة علمية يجري تطبيقها من طرف ممارسي مهنة المحاسبة وكانت كل هيئة في كل من الدول الصناعية تضع القواعد المحاسبية الخاصة بها، والتي ترى أنها تتلاءم مع مفاهيمها المحاسبية (سويدان، ٢٠٠١) .

وقد بقي اصطلاح القواعد المحاسبية المتعارف عليها كتعبير فني عند المحاسبين ومدققي الحسابات مفهوماً يشمل كل ما هو متفق عليه في علم المحاسبة، ومقبول من الشركات والمؤسسات حتى لو اختلفت في معالجة الموضوع نفسه.

ويمكن تعريف المعايير بأنها: نماذج أو إرشادات عامة تؤدي إلى توجيه وترشيد الممارسة العملية في المحاسبة والتدقيق أو مراجعة الحسابات. وبذلك تختلف المعايير عن الإجراءات، فالمعايير لها صفة الإرشاد العام أو التوجيه، بينما تتناول الإجراءات الصيغة التنفيذية لهذه المعايير على حالات تطبيقية معينة.

وإن أهمية معايير المحاسبة والتدقيق جعلت المنظمات المهنية في كثير من دول العالم تهتم بوضع معاييرها، ولعل من أهم هذه المنظمات في هذا المجال مجمع المحاسبين القانونيين في الولايات المتحدة الأمريكية AICPA الذي بادر إلى وضع معايير للتدقيق منذ العام ١٩٣٩، كما شكلت هيئة أو مجلس لمعايير المحاسبة المالية FASB في الولايات المتحدة الأمريكية منذ عام ١٩٧٣ كتطوير لصيغة المبادئ المحاسبية المقبولة عموماً GAAP التي بدأ العمل بها منذ العام ١٩٣٢ (سويدان، ٢٠٠١) .

٢ـ ٤ معايير المحاسبة الدولية:

إن وضع معايير المحاسبة الدولية واستخدامها، لا يكفيان وحدهما لتحقيق نوع النمو الاقليمى الذي نتوقعه للأعمال. غير أن توافق معايير المحاسبة الدولية مع المعايير المحاسبية لسوق رأس المال الامريكى سيكون له أثر هائل على التدفقات الرأسمالية. وتقوم الهيئة الأمريكية لتبادل الأوراق المالية بالعمل مع مؤسسات ومنتديات عدة لوضع إطار مقبول عالمياً لإعداد التقارير المالية (الطحلة،١٩٩٩) .

وعبر السنوات الماضية، أدركت الهيئة الأمريكية لتبادل الأوراق المالية أن الشركات الأجنبية تتخذ قرارها بشأن بيع السندات في الولايات المتحدة لأسباب عدة لا يرتبط معظمها بالقوانين والقواعد الأمريكية، ولكن بعض تلك الشركات الأجنبية عبرت عن عدم ارتياحها لاستخدام القواعد المحاسبية الأمريكية كسبب لعدم إدراجها في أسواق المال الأمريكية. و قد فضلت هذه الشركات عدم إدراجها في الولايات المتحدة على أن تستخدم معايير محاسبية لم تشارك في وضعها. وبالتالي قد يصبح قبول البيانات المالية التي أعدت طبقاً للمعايير المحاسبية الدولية دون شرط التوافق مع المعايير الأمريكية العامة سبباً في زيادة عدد الشركات الأجنبية المدرجة في أسواق المال الأمريكية (الطحلة، ١٩٩٩) .

إلا أن هناك عوامل أخرى يمكنها الاستمرار في إعاقة دخول الأجانب إلى الأسواق الأمريكية. فعلى سبيل المثال، عبرت بعض الشركات الأجنبية عن عدم ارتياحها للإجراءات القانونية ومتطلبات الإفصاح العامة المصاحبة لدخولها الأسواق الأمريكية. كما قد تتعرض الشركات الأجنبية لضغوط محلية للاحتفاظ بالطرح الأول لسنداتها في أسواق البلد الأم.

وحاليا، لا تسمح الهيئة الأمريكية لتبادل الأوراق المالية للشركات الأجنبية بطرح أسهمها الخارجية في سوق نيويورك قبل إصدار بيان مالي يتبع المعايير المحاسبية الأمريكية العامة بما ينطوي عليه ذلك من تكلفة مالية تؤدي إلى تحديد دخول الشركات الأجنبية أسواق المال الأمريكية وتعطل حصول الولايات المتحدة على الاستثمار الخارجي. إن حجم الاستثمار الكامن يعدُّ حجماً هائلاً إذا أخذنا بعين الاعتبار أن من بين الشركات الأجنبية الرئيسية التي يزيد عددها عن ٢٠٠٠ شركة، لا تزيد نسبة الشركات المسجلة بها في بورصة نيويورك عن ١٠٪. ويعتقد كثيرون أن الولايات المتحدة ستخسر شهرتها العالمية لصالح أسواق لندن وبعض الأسواق الأوربية الأخرى ما لم يتم تعديل السياسة الأمريكية.

إذن، يكون على مصدري الأوراق المالية الذين يرغبون في دخول أسواق رأس المال في دول مختلفة التوافق مع متطلبات كل سوق، وهي متطلبات تختلف من سوق إلى آخر. ومع تغير تلك المتطلبات من سوق إلى آخر تزيد تكلفة دخول أسواق متعددة، ويكون هناك عدم كفاءة في التدفق الرأسمالي عبر الحدود. وتعمل الهيئة الأمريكية لتبادل الأوراق المالية مع القائمين على التشريعات الخاصة بالأوراق المالية في أماكن متعددة من العالم على تقليل الاختلافات بين التشريعات والقواعد (الطحلة، ١٩٩٩) .

وقد تتغير السياسات المحاسبية العالمية قريباً حيث يعمل واضعو القواعد المحاسبية في جميع أنحاء العالم نحو تحقيق هدف التوافق. وفى مقدمة الهيئات التي تعمل من أجل هذا الهدف اللجنة الدولية للمعايير المحاسبية (IASC) التي تهدف إلى وضع معايير محاسبية تؤدى إلى توافق السياسات المحاسبية على مستوى العالم. وقد عبرت الهيئة الأمريكية لتبادل الأوراق المالية عن استعدادها للتوافق مع تلك المعايير، بل قامت خلال العام الماضي بقبول ثلاثة من المعايير المحاسبية الدولية في مجال بيانات التدفقات النقدية، وأثر التضخم المفرط، وتسجيل السندات الخارجية. ولكن يبدو أن الإجماع العام مازال يعتقد أنه قبل تحقيق تقدم حقيقي في مجال التوافق، يجب أن تتاح لواضعي المعايير الدولية المزيد من الموارد والمشاركة الفعالة من قبل الأطراف الرئيسية.

وقد ساهمت عوامل عدة في الوصول إلى هذا التوافق. فالشركات الكبرى التي تعمل عبر الحدود بدأت في تطبيق معاييرها المحلية بأسلوب يتوافق مع معايير اللجنة الدولية للمعايير المحاسبية أو المعايير المحاسبية الأمريكية العامة. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون المعايير المحاسبية المستخدمة على مستوى راق، ويجب أن يصاحب ذلك بنية أساسية قادرة على فهمها وتطبيقها، وعلى تحديد القضايا والإشكاليات التي قد تنشأ عن التطبيق وحلّها بشكل سريع. وتتضمن عناصر تلك البنية الأساسية عناصر بشرية تتمتع

بالاستقلالية والقدرة على وضع معايير دقيقة للمحاسبة والمراجعة وشركات للمراجعة الداخلية تتمتع بالكفاءة والفعالية على المستوى العالمي وتتوافق مع معايير المهنة والقدرة على مراجعة القواعد والإجراءات ودراستها وفحصها (الطحلة، ١٩٩٩) .

٢ـ ٥ أسباب الاهتمام بالمعايير المحاسبية الدولية:

لقد بدأ الاهتمام بالمحاسبة الدولية ومعايير المحاسبة الدولية في العقود الثلاثة الأخيرة للعديد من الأسباب منها:

- تضاعف المعاملات التجارية بين شركات الأعمال الدولية.
- تضاعف وتطور وتنوع الشركات الدولية.
- تضاعف الاستثمارات بين مختلف الدول الأجنبية خلال الفترات السابقة، واحتمالية تضاعفها في الفترات اللاحقة بين الدول.
- الحاجة إلى المعايير الدولية لتكون أساساً يسترشد به في العمليات التجارية.
- ظهور وتضاعف مفهوم التضخم الذي أصبح من العوامل المهمة في احتسابها، وأصبح مهماً ضمن المعايير الدولية.
- العملات الأجنبية وسعر التبادل بين دول العالم والشركات الدولية.
- ظهور المنظمات المحاسبية الدولية وعملية إشراكها في المحاسبة الدولية.

ولهذه الأسباب وغيرها بدأ الاهتمام بالمحاسبة الدولية حيث عرفت بأنها: تهتم بدراسة الفرضيات والمفاهيم والأسس والقواعد المحاسبية المطبقة (الطحلة، ١٩٩٩) .

٢ـ ٦ المشاكل التي تواجه تطبيق معايير المحاسبة الدولية:

لا شك في أن ممارسة المحاسبة الدولية تواجهها العديد من المشكلات لعل من أبرزها:

- مشاكل تحويل العملات، ولا سيما مع تقلب بعض العملات وتذبذبها في مواجهة عملات أخرى لدولة أخرى.
- القوائم المالية الموحدة، ولا سيما إذا كانت لإحدى المنشآت معاملات دولية وتجارة عالمية في بلاد أخرى تطبق معايير مختلفة.
- مشكلات التضخم والتغيرات في القوة الشرائية لوحدات النقد.
- اختلاف قوانين الضرائب بين دولة وأخرى، وبخاصة عند معاملة المنشأت الأجنبية، الأمر الذي قد يوجد حتما مشكلات محاسبية ذات علاقة.

♦ اختلاف وتباين طرق ووسائل المراجعة بين دولة وأخرى، وتباين المعايير المتعارف عليها.

♦ مستوى الإفصاح عن المعلومات التي تتضمنها التقارير والقوائم المالية وأسس ومعايير إعدادها.

♦ اختلاف نظم التكاليف والمحاسبة الإدارية ودرجة تقدمها، ومدى البيانات ونوعية التقارير التي ترتبط بالمنشأة ومنتجاتها، وجودة اتباعها والمعايير المرتبطة التي يتم تطبيقها.

♦ نظم المحاسبة المقارنة التي تعدُّ من أبرز المشكلات التي تواجه إعداد معايير محاسبة دولية متفق عليها.

♦ اختلاف مفاهيم إعداد الاحتياطات والمخصصات المرتبطة بالمنشات الدولية والشركات متعددة الجنسيات وأسسها (لطفي،٢٠٠٧) .

٢ـ ٧ مزايا استخدام معايير المحاسبة الدولية في منشأت الأعمال:

♦ تحديد الأحداث المالية للمنشأة وقياسها.

♦ إيصال نتائج القياس إلى مستخدمي القوائم المالية.

♦ تحديد الطرق الملائمة للقياس.

♦ تمكين المستخدمين من اتخاذ القرار المناسب عند اعتماد المعلومات الأساسية على المعيار المناسب.

ولا شك في أن غياب المعايير المحاسبية قد يؤدي إلى استخدام طرقٍ محاسبية قد تكون غير سليمة، أو قد تؤدي إلى استخدام المنشأة طرقاً متباينة وغير موحدة عند إعدادها للقوائم المالية، أو غيرها من القوائم الأخرى (لطفي،٢٠٠٧) .

٢ـ ٨ التقارير المالية:

يحتاج المستثمرون الحاليون والمرتقبون والمقرضون إلى بيانات محدثة أولا بأول عن نتائج أعمال المنشاة ومركزها المالي وتدفقاتها النقدية، ولكي يتوافر ذلك اتجهت الجهات التي تقوم بوضع المعايير المحاسبية نحو إعداد تقارير مالية في فترات أقل من سنة، لتوفير المعلومات والبيانات الدورية للمستخدمين على فترات متقاربة عن وضع المنشاة، وتسمى هذه التقارير ب (التقارير المالية المرحلية) ، ويمكن أن تحمل هذه التقارير معلومات كافية تتعلق باتجاهات مؤثرة في منشاة الأعمال، وكذلك التأثيرات الموسمية (حماد، ٢٠٠٩) .

ووفقاً لهذا المفهوم يمكن أن نلاحظ ما يأتي:

♦ إن القوائم المالية تكون مرحلية؛ لأنها تعد وتنشر على أساس غير سنوي، وقد تكون شهرياً، إلا أنها غالبا ما تعد وتنشر على أساس ربع سنوي أي كل ثلاثة شهور.

♦ إن القوائم والتقارير المالية قد تكون في صورة قوائم مالية مناظرة للقوائم المالية السنوية، كأدوات للإفصاح المقنن، أو قد تكون في صورة تقارير أو ملحوظات، أو كشوفات أو مرفقات.

♦ إن القوائم المالية وسيلة لتوصيل رسائل إعلامية تحمل معلومات مالية، مثلها مثل القوائم المالية السنوية.

♦ إن مستخدمي القوائم المالية هم أصحاب المصلحة في المشروع، مثل المستثمرين الحاليين والمحتملين والدائنين ونقابات العمل وإدارة المشروع نفسها، وغيرهم من ممثلي الطرف الثالث.

♦ إن القوائم المالية يجب أن تقدم معلومات لمستخدميها يمكن الاعتماد عليها لأغراض اتخاذ القرارات، مما يستدعي بالضرورة أن تكون هذه القوائم قد فُحصت بوساطة مراجع حسابات.

٢ـ ٩ الإفصاح في القوائم المالية:

وفق اتجاهات المنظمات المهنية المعنية بالإفصاح المحاسبي وإصداراتها بصفة عامة، والإفصاح المحاسبي في القوائم المالية بصفة خاصة، **يجب أن يتم الإفصاح المرحلي في هذه القوائم وملحقاتها عما يأتي:**

١. إجمالي المبيعات وصافيها ومدى تأثرها بالتقلبات الموسمية إن وجدت.

٢. مخصص ضرائب الدخل وفقا لأفضل تقدير بشان معدل الضرائب المتوقع في نهاية السنة.

٣. صافي الدخل العادي، وصافي الدخل الشامل.

٤. العائد المتوقع على السهم.

٥. السياسات المحاسبية المتبعة في إعداد القوائم المالية ونشرها، وبخاصة ما يتعلق بالمخزون وتكلفة البضاعة، وإذا حدث وقامت إدارة المشروع بتغيير مبدأ محاسبي في فترة معينة، عندئذ يجب تحديد أثر هذا التغير حتى تاريخ حدوثه، ويُفصح عنه في الفترة التي حدث فيها.

٦. مفردات الإيرادات والمصروفات غير العادية.

٧. المركز المالي والتغيرات فيه.

٨. إذا لم تنشر المنشأة قوائم مالية للربع الرابع فيجب عليها أن ترفق بالقوائم المالية السنوية تقريراً يقدم معلومات مالية عن الربع الرابع، وخاصة الآثار المترتبة على: العمليات غير المستمرة، و مفردات الإيرادات والمصروفات غير العادية، والتسويات التي تمت في نهاية السنة المالية، و فحص القوائم المالية لأغراض التحقق من استيفائها لمتطلبات الإفصاح.

٩. التغيرات في استثمارات المشروع وهيكل تمويله.

١٠. التغيرات في التدفقات النقدية (حماد، ٢٠٠٥) .

٢ـ ١٠ شكل البيانات المالية ومحتواها:

♦ إذا قامت المنشأة بنشر مجموعة كاملة من البيانات المالية في تقريرها المالي، فإن شكل هذه البيانات ومحتواها يجب أن يمتثل لمتطلبات معايير المحاسبة الدولي رقم (١) الخاصة بمجموعة كاملة من البيانات المالية.

♦ إذا قامت المنشأة بنشر مجموعة بيانات مالية مختصرة في تقريرها المالي المرحلي، فإن هذه البيانات المختصرة يجب أن تشمل كحد أدنى، كل واحد من العناوين والمجاميع الفرعية التي دخلت ضمن احدث بياناتها المالية السنوية والإيضاحات التفسيرية المختارة حسبما يتطلب هذا المعيار، ويجب إدخال بنود أو إيضاحات إضافية، إذا كان حذفها من شأنه أن يجعل البيانات المالية المختصرة مضللة.

♦ يجب عرض الأرباح الأساسية والمحققة في صدر بيان الدخل كاملة أو مختصرة لفترات معينة.

♦ يقدم معيار المحاسبة الدولي رقم (١) الإرشاد بشان هيكل البيانات المالية، ويشمل ملحقا بعنوان "الهيكل الإيضاحي للبيانات المالية"، وهو يقدم مزيداً من الإرشاد بشان العناوين الرئيسية والمجاميع الفرعية.

♦ بينما يتطلب معيار المحاسبة الدولي رقم (١) عرض بيان يظهر التغيرات في حقوق الملكية، كمكون منفصل للبيانات المالية للمنشأة، فإنه يسمح بإظهار المعلومات الخاصة بالتغيرات في حقوق الملكية الناجمة عن المعاملات الرأس مالية مع المالكين والتوزيعات على المالكين، وذلك إما في صدر البيان أو بالتناوب في الإيضاحات، ويجب أن تتبع المنشأة الشكل نفسه في بيانها المرحلي، مبينة التغيرات في حقوق الملكية كما فعلت في أحدث بيان سنوي لها.

♦ يُعدُّ البيان المرحلي على أساس موحد إذا كانت أحدث البيانات المالية السنوية بيانات موحدة، والبيانات المالية المنفصلة للشركة الأم ليست متسقة أو تقارن مع البيانات الموحدة في أحدث تقرير مالي سنوي، وإذا شمل التقرير المالي السنوي للمنشأة البيانات المالية المنفصلة للمنشأة الأم بالإضافة إلى البيانات المالية الموحدة، فإن هذا المعيار لا يتطلب، ولا يمنع إدخال البيانات المنفصلة للمنشأة الأم في التقرير المالي المرحلي للمنشاة (الخلايلة ١٩٩٧) .

٢ـ ١١ نظريات إعداد التقارير المالية المرحلية:

توجد نظريتان لإعداد التقارير المالية هما:

♦ **النظرية الأولى:** تعدُّ الفترة المؤقتة جزءا مكملا للفترة المحاسبية السنوية، ولذلك تُقدر مصاريف التشغيل السنوية ثم توزع على الفترات المؤقتة، وذلك بالاعتماد على تقديرات مستويات النشاط السنوي، مثل حجم المبيعات، ولذلك فإن نتائج الفترات المؤقتة التالية لابد من تسويتها حتى تعكس الأخطاء الخاصة بالتقدير.

♦ **النظرية الثانية:** طبقاً لهذه النظرية، فإن الفترة المؤقتة تعدُّ فترة محاسبية مستقلة (قائمة بذاتها) لذلك لا توجد تقديرات أو تخصيصات مختلفة عن تلك التقديرات أو التوزيعات المستخدمة في التقرير السنوي (حماد، ٢٠٠٦) .

٢ـ ١٢ أهداف القوائم المالية المرحلية:

تهدف القوائم المالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وأهم هذه الأهداف ما يأتي:

♦ التقدير والتنبؤ بقيمة أرباح المشروع وتوقيتها على مدار السنة المالية، وذلك على أساس مؤقت وغالباً ما يكون ربع سنوي.

♦ توفير معلومات وقتية مفيدة لأغراض تحديد مدى تقدم أداء المشروع، وخاصة إذا كان هذا الأداء يقاس بالأرباح والتدفقات النقدية وعائد السهم.

♦ مساعدة أصحاب المصلحة في المشروع، وخاصة المساهمين، على عمل تقويم ملائم ومستمر لأداء إدارة المشروع كوكيل عنهم.

♦ استكمال بعض أوجه النقص في القوائم والتقارير المالية السنوية.

♦ وقوف أصحاب المصلحة في المشروع على مركزه المالي ونتائج أعماله في النهاية، وعن كل فترة على حدة.

♦ تخفيض درجة عدم التأكد أمام المستثمرين عند التنبؤ بالأرباح وعوائد الأسهم، لأن هذه القوائم توفر لهم معلومات عن فترات متقاربة نسبياً، وغالباً كل ثلاثة شهور (الصحن وآخرون، ١٩٩٥) .

٢ـ ١٣ نشأة المعيار (٣٤) الخاص بالتقارير المالية المرحلية:

يتناول المعيار الدولي رقم ٣٤ التقارير المالية المرحلية، وهو موضوع لم يُغطَّ من معيار محاسبي دولي سابق، وهذا المعيار ساري النفاذ على الفترات المحاسبية التي تبدأ من ١ يناير سنة ١٩٩٩، وما بعد ذلك، والتقارير المالية المرحلية هي تقارير مالية تحتوي على مجموعة كاملة أو مجموعة مختصرة من القوائم المالية لفترة أقل من سنة مالية كاملة للمنشأة.

لا يحدد هذا المعيار أية منشأة يمكن إلزامها بنشر تقارير مالية مرحلية، أو عدد مرات ذلك أو المدة التي يجب أن يتم فيها النشر بعد نهاية الفترة المؤقتة، ووفقا لرأي لجنة معايير المحاسبة الدولية، فإن الذي يجب أن يقرر ذلك هو الحكومات الوطنية والجهات التي تصنع القواعد المنظمة للأوراق المالية، وأسواق الأوراق المالية والهيئات المحاسبية، وينطبق هذا المعيار على المنشآت التي يطلب منها نشر التقارير المالية المرحلية بموجب معايير المحاسبة الدولية، وكذلك ينطبق علي المنشآت التي تختار ذلك بمحض إرادتها.

ويهدف هذا المعيار إلي بيان الحد الأدنى من محتويات التقارير المالية المرحلية، وبيان مبادئ الاعتراف والقياس في القوائم المالية الكاملة أو المختصرة لفترة مؤقتة. إن تقديم التقارير المالية المرحلية الموثوق بها، وفي توقيتها المناسب، يؤدي إلي تحسين قدرة المستثمرين والمقرضين، والجهات الأخرى في التعريف بمدى قدرة المنشأة على تحقيق الأرباح، والتدفقات النقدية ومراكزها المالية وموقف السيولة (حماد، ٢٠٠٩) .

٢ـ ١٤ مبادئ التقارير المالية:

♦ يجب على المؤسسة أن تطبق نفس السياسات المحاسبية في قوائمها المالية المرحلية، كما هو الحال في القوائم السنوية.

♦ تكرار التقارير المالية البينية (نصف، ربع سنوية) لا تؤثر في قياس النتائج السنوية للمنشأة، ويتم القياس في التقارير المرحلية على أساس السنة حتى تاريخه، وهو ما يسمى طريقة استقلال الفترات المؤقتة.

♦ الإيرادات المستلمة دوريا أو موسميا أو عرضيا لا يجب الاعتراف بها أو تأجيلها في التاريخ البيني ، إذا كان الاعتراف أو التأجيل غير مناسب، في نهاية السنة التالية للمنشاة.

♦ يتم القياس في التقارير السنوية والمرحلية على أساس تقديرات معقولة، إلا أن إعداد التقارير المرحلية يتطلب استخداما أكبر لطرق التقدير مقارنة بالتقارير المالية السنوية.

♦ يجب أن ينعكس التغير في السياسات المحاسبية، عن طريق عمل إعادة عرض للقوائم المالية في الفترات المالية البينية السابقة للسنة المالية الحالية، والفترات البينية المقابلة للسنوات السابقة (حماد، ٢٠٠٢) .

٢ـ ١٥ محتويات التقارير المالية المرحلية:

يجب أن تحتوي التقارير المرحلية كحد أدنى على ما يأتي:

♦ ميزانية عمومية كما في نهاية الفترة المرحلية الحالية، وميزانية عمومية مقارنة، كما في نهاية السنة المالية السابقة مباشرة لها.

♦ بيانات الدخل للفترة المرحلية الحالية، وتراكمياً للسنة المالية الحالية حتى تاريخه، مع بيانات دخل مقارنة للفترات المرحلية المقابلة (الحالية وللسنة حتى تاريخه) للسنة المالية السابقة مباشرة لها.

♦ بيان يظهر التغيرات في حقوق الملكية تراكمياً للسنة المالية الحالية حتى تاريخه، مع بيان لفترة السنة حتى تاريخه، وأن يكون مقارناً مع الفقرة المقابلة من السنة المالية السابقة مباشرة.

♦ بيان التدفق النقدي تراكمياً للسنة المالية الحالية حتى تاريخه، مع بيان لفترة السنة حتى تاريخه، وأن يكون مقارناً مع الفترة المقابلة من السنة السابقة مباشرة.

ويوضح المعيار الدولي ٣٤ ثلاثة جوانب مهمَّة للتقارير المالية المؤقتة وهي:

- التوسع من جانب المعيار بالنسبة للتقارير المالية المؤقتة، ولا يقصد به باي حال من الأحوال لمنع أو عدم تشجيع المنشأة من تقديم مجموعة كاملة من القوائم المالية المؤقتة، وفق ما هو وارد في المعيار المحاسبي الدولي رقم (١) المعدل.

- حتى في حال القوائم المالية المؤقتة الملخصة، فإذا اختارت منشأة ما إضافة بنود، أو إيضاحات إضافية إلى القوائم المالية المؤقتة الملخصة فوق الحد الأدنى المبين في هذا المعيار، فان المعيار لم يمنع ذلك، وإضافة هذه المعلومات الإضافية إلى الحد الأدنى الأساسي المطلوب لم تثبط همماً.

- إن الاعتراف وإرشاد القياس في هذا المعيار ينطبق على المجموعة الكاملة للقوائم المالية المؤقتة، كما ينطبق على القوائم المالية المؤقتة الملخصة، ومن ثم فإن

مجموعة كاملة من القوائم المالية تتضمن ليس فقط الإفصاحات المحددة المطلوبة بموجب هذا المعيار، بل أيضا الإفصاحات المطلوبة بوساطة معايير المحاسبة الدولية الأخرى، فعلى سبيل المثال: فإن الإفصاحات المطلوبة بمقتضى المعيار الدولي رقم ٣٢ مثل مخاطر سعر الفائدة، ومخاطر الائتمان – يلزم إدخالها في المجموعة الكاملة من القوائم المالية المؤقتة، إضافة إلى إفصاحات المرفقات والحواشي الموضحة في المعيار الدولي ٣٤ (حماد، ٢٠٠٥).

٢ـ ١٦ الصفات النوعية للمعلومات المحاسبية في التقارير المرحلية:

إن الصفات النوعية للمعلومات المحاسبية في التقارير المالية المرحلية تشابه الصفات النوعية للتقارير السنوية، ولكنها تكون مفصلة بشكل أكبر، لذا تُعدُّ البيانات المحاسبية بافتراض أن المشروع مستمر في المستقبل المنظور، على أن يُفصح عن الحالات المغايرة لذلك الافتراض.

شكل (١)

الخصائص النوعية للبيانات المالية.

(حماد، ٢٠٠٥) .

- **القابلية للفهم:**

- يقصد بذلك قابلية البيانات للفهم من قبل المستخدمين.
- يفترض توافر مستوى معقول من المعرفة لدى المستخدمين.
- يجب عدم استبعاد المعلومات عن المسائل المهمَّة، حتى لو كانت معقدة نسبياً.

♦ **الملاءمة**:

- المعلومات الملائمة هي تلك المفيدة لحاجات متخذي القرارات.

- تتحقق خاصية الملاءمة في المعلومات عندما تساعد على اتخاذ القرارات، من خلال تقويم الأحداث الماضية والحاضرة والمستقبلية، أو تأكيد أو تصحيح تقييماتهم الماضية.

♦ **المادية**:

- تعد المعلومات ذات قيمة مادية، إذا كان حذفها أو تحريفها يمكن أن يؤثر في قرارات المستخدمين.

- تعتمد المادية على حجم البند.

♦ **الموثوقية**:

- خلو البيانات من الأخطاء الكبيرة والتحيز.

- إمكانية الاعتماد عليها من قبل المستخدمين.

♦ **التمثيل الصادق**:

أن تمثل المعلومات بصدق العمليات المالية والأحداث الأخرى، التي من المفروض أن تمثلها أو أن تعبر عنها بشكل معقول، اعتماداً على مقاييس الاعتراف وأسسه.

♦ **الجوهر فوق الشكل**:

- الاعتماد في المحاسبة على جوهر العمليات والأحداث وحقيقتها الاقتصادية، وليس على شكلها القانوني فقط،

- مثلا بيع أصل مع الاحتفاظ بالمنافع الاقتصادية المستقبلية، على الرغم من وجود وثائق نقل ملكية، فإن الاعتراف بهذه العملية بأنها عملية بيع، لا يمثل بصدق الحدث الاقتصادي.

♦ **الحياد**:

- خلو البيانات من التحيز.

♦ **الحذر**:

- على معد البيانات بذل الجهد الكافي لمواجهة حالات عدم التأكد، مثل:

- قابلية الديون المشكوك فيها للتحصيل، وتقدير العمر الاقتصادي للأصول.

- الحذر من تضخيم الأصول أو الدخل.
- الحذر من تقليل الالتزامات والمصروفات.

♦ **الاكتمال**:

- يجب أن تكون المعلومات كاملة ضمن حدود المادية والتكلفة.
- حذف المعلومة يمكن أن يجعلها خاطئة أو مضللة.

♦ **قابلية المقارنة**:

- إمكانية المقارنة عبر الزمن، للمشروع نفسه.
- إمكانية المقارنة بين المشروعات.
- الثبات على أسس القياس والعرض.
- الإفصاح عن السياسات المحاسبية المستخدمة وتغيراتها وأثر التغير.
- عرض القوائم المقارنة للسنوات السابقة (حماد، ٢٠٠٥) .

٢ـ ١٧ المبادئ المحاسبية في الفترات المؤقتة:

● **الثبات والتماثل**:

يذكر المعيار أنه من المنطقي أن تُعدُّ القوائم المالية المؤقتة باستخدام المبادئ المحاسبية نفسها التي كانت مستخدمة في القوائم المالية السنوية الأحدث، وهذا الأمر يتفق مع فكرة أن التقرير السنوي الأخير يقدم إطاراً مرجعياً يستخدم من جانب المستخدمين للمعلومات الواردة في التقارير المرحلية، وفي الحقيقة فإن البيانات في الفترات المؤقتة يتوقع أن تكون مفيدة في التخطيط لنتائج كامل السنة، التي تقدم فيها تقارير التشغيل، وهو الأمر الذي يجعل التماثل بين المبادئ المحاسبية في الفترة المؤقتة والسنة السابقة أمراً مهماً، وذلك لأن النتائج المخططة للسنة الحالية سوف تستمد قيمتها بلا شك من مضمون أداء السنة السابقة، وما لم تكن المبادئ المحاسبية المطبقة في كلتا الفترتين متوافقة، فإن أي مقارنة من المحتمل أن لا يكون لها فائدة كاملة.

والقرار الذي يتطلب التطبيق المتماثل للمباديء المحاسبية عبر الفترات المؤقتة، وفي المقارنة مع السنة المالية السابقة، لا يكون فقط معنياً بالرأي عن التقارير المرحلية باعتبارها وسيلة للتنبؤ بنتائج السنة المالية التالية، بل كذلك تستنتج وتخلُص إلى أن فترات التقارير المرحلية ذات كيان مستقل (منفردة) (بدلا من كونها مجرد جزء متكامل من السنة الكاملة) ، وبشكل آخر عندما يرى أن فترة مؤقتة تمثل جزءاً متكاملاً من السنة

الكاملة فمن الأسهل ترشيد تطبيق مباديء محاسبية مختلفة على الفترات المؤقتة، وذلك إذا كان القيام بذلك، سوف يبين النتائج بطريقة أكثر دلالة بالنسبة لجزء السنة الكاملة خلال حدود فترة التقارير السنوية، فعلى سبيل المثال: تأجيل تكاليف معينة في تاريخ إعداد ميزانية عمومية مؤقتة، على الرغم من أن هذه الحقيقة غير صالحة للتأجيل في نهاية السنة، فقد يفيد العرض النظري المشروع الخاص بتقديم توقع أكثر دقة لنتائج السنة بأكملها (حماد، ٢٠٠٦) .

ومن ناحية أخرى، إذا نُظر إلى كل فترة مؤقتة كوحدة منفصلة يُقرَّر عنها دون ان تكون مفيدة للهدف الأعلى الخاص، بتقديم تنبؤ دقيق لنتائج السنة الكاملة المتوقعة، حينئذ فإن قرار التنصل من المبادئ المحاسبية المطبقة سابقاً يكون أقل سهولة في تبريره، وبالأخذ في الاعتبار ما جاءت به لجنة معايير المحاسبة الدولية نحو التفضيل الواضح لنظرية الاستقلال عند إعداد التقارير المالية المرحلية، لذلك فإن اقتراح المتطلبات الخاصة بشأن تماثل المبادئ المحاسبية تكون منطقية تماما (حماد، ٢٠٠٥) .

٢ـ ١٨ الدراسات السابقة:

في دراسة (**عبد الحق، ٢٠٠٥**) بعنوان «مدى التزام الشركات الإماراتية بإصدار التقارير المالية وفق معايير المحاسبة الدولية»، أشارت الدراسة إلى أن ٦٠٪ من الشركات تلتزم بإصدار التقارير المالية وفق معايير المحاسبة الدولية، كما أشارت النتائج إلى أن ذلك يؤدي إلى زيادة ثقة المستثمرين في الشركات، وبالتالي إقبال المستثمرين على شراء الأسهم والسندات في هذه الشركات، وفي الختام أوصت الدراسة بضرورة تطبيق معايير المحاسبة الدولية فيما يتعلق بإصدار التقارير المالية، كما أوصت الدراسة بضرورة أن تُصدر التقارير في موعدها المحدد مسبقا، منذ بداية السنة المالية.

وفي دراسة (**حنش، ٢٠٠٩**) بعنوان «الإطار الفكري للقوائم المالية المرحلية»، هدفت إلى توضيح الإطار الفكري للقوائم المالية المرحلية، ودراسة أهم المشكلات التي تواجه إعداد التقارير المالية المرحلية منها الإفصاح والقياس، وقد تضمن البحث دراسة ميدانية كان هدفها الأساسي تقويم أهم المشكلات التي تكتنف عملية إعداد القوائم المالية المرحلية، وقد خرجت الدراسة بتوصيات منها: أهمية إعداد برنامج لإعداد التقارير المالية المرحلية للحد من المشاكل التي تواجهها.

دراسة **العفيفي** (٢٠٠٧) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى قدرة شركات المقاولات في قطاع غزة على تطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم (١١) في إعداد القوائم المالية، والمعوقات التي تحول دون ذلك، ومحاولة إيجاد الحلول، وهدفت أيضا إلى بيان دور معايير

المحاسبة الدولية في إضفاء الثقة والمصداقية على القوائم المالية لشركات المقاولات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، واستخدم أسلوب الاستبانة في جمع البيانات اللازمة، حيث وزعت الاستبيانات على ٦٠ شركة من شركات المقاولات المصنفة لدى اتحاد المقاولين الفلسطينيين من الدرجة الأولي والثانية، ثم حُلِّلت من خلال الاختبارات الإحصائية اللازمة لذلك، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يُطبق معيار المحاسبة الدولي رقم (١١) بشكل كامل في معظم شركات المقاولات في قطاع غزة، ويرجع ذلك إلى معوقات عدة أهمها عدم وجود قوانين وتشريعات تلزم هذه الشركات بتطبيق معايير المحاسبة الدولية، وأيضا قلة الوعي والإدراك لأهمية ذلك، إضافة إلى نقص الخبرة المهنية لدى موظفي الدوائر المالية والإدارية في شركات المقاولات فيما يخص تطبيق معايير المحاسبة الدولية، وأوصت الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية تخص معايير المحاسبة الدولية في شركات المقاولات، والعمل علي سن قوانين وتشريعات تلزم شركات المقاولات في قطاع غزة بتطبيق معايير المحاسبة الدولية، وتفعيل دور الهيئات المحاسبية مثل جمعية المحاسبين والمراجعين الفلسطينية لإلزام شركات المقاولات بتطبيق هذه المعايير لإضفاء الثقة والمصداقية عليها.

دراسة **(Halbouni, 2005)** تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الانطباع السائد لدى معدي القوائم المالية ومدققيها ومستخدميها حول مدى ملاءمة معايير المحاسبة الدولية في الأردن، وتشير نتائج هذه الدراسة، بعد تطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة إلى أن المستجيبين لديهم انطباع قوي بحيادية مجلس معايير المحاسبة الدولي، وقدرته على إصدار معايير محاسبية مناسبة يمكن تطبيقها في كل من الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، كما تشير نتائج الدراسة إلى أن كلاً من سنوات الخبرة وتنوعها لدى المستجيبين كان لهما الأثر الأكبر حول ذلك الانطباع المتكون لديهم، بالإضافة إلى ذلك فإن نتائج هذه الدراسة تشير أيضا إلى أن الرغبة في زيادة تدفق الاستثمارات الأجنبية، وتعاظم دور مكاتب التدقيق المرتبطة بمكاتب تدقيق عالمية هما من أكثر العوامل المؤثرة في اعتماد معايير المحاسبة الدولية في الأردن، وبالتالي فيما يتعلق بالإجراءات التي اُتخذت لاعتماد معايير المحاسبة الدولية في الأردن، فتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الحاجة الملحة إلى ضرورة وجود قوائم مالية ذات مصداقية عالية أدى إلى اعتماد معايير المحاسبة الدولية على عجل، ودون أي محاولة للاستفادة من التجارب السابقة للدول النامية.

٣. منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، فقد اُعتمد المنهج الوصفي الميداني، وصولاً إلى استنباط الحلول المقترحة والتوصيات التي سيتوصلُ إليها في نهاية الدراسة.

٣ـ ١ أساليب جمع البيانات:

سيُعتمد في هذه الدراسة على مصادر البيانات الآتية:

- المصادر الثانوية: وتتمثل باستخدام المراجع والمصادر المتاحة في المكتبات لبناء الإطار النظري لهذه الدراسة كالكتب والدراسات السابقة والنشرات والمقالات والرسائل الجامعية المتوافرة عن موضوع الدراسة.
- المصادر الأولية: وتتمثل بجمع المعلومات المطلوبة من مصادرها بوساطة استبانة موضوعة لهذه الغاية، وتحليل هذه المعلومات للإجابة عن الأسئلة، واختبار صحة الفرضيات الموضوعة للدراسة للتوصل إلى التوصيات وصياغتها.

٣ـ ٢ الأساليب الإحصائية:

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة وفحص الفرضيات واختبارها، اُستخدم المنهج الوصفي الميداني، وقد طور الباحث استبانة وتأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستبانات رُمزت وأُدخلت للحاسوب وعُولجت إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

واُختبرت الفرضيات من خلال المعالجات الإحصائية الآتية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.
- معادلة كرونباخ ألفا.

٣ـ ٣ مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من الشركات المساهمة العامة المحدودة في سوق فلسطين، التي لا تقل عن (٤٠) شركة في مدينة نابلس. وقد قام الباحث باختبار عينة الدراسة الحالية على تلك الشركات، وقد اختير خمسة وعشرون موظفاً من العاملين في تلك الشركات بالطريقة العشوائية، والجدولان (١) و (٢) يبينان توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها:

اختير ٢٥ موظفاً، وهؤلاء الموظفون يمثلون ما نسبته (٥٪) من أفراد مجتمع الدراسة.

الجدول (١)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية ٪
توجيهي فما دون	٠	٠٪
دبلوم	٢	٨٪
بكالوريوس	٢٠	٨٠٪
ماجستير	٣	١٢٪
المجموع	٢٥	١٠٠٪

يتضح من الجدول أن أعلى نسبة بلغت لدارسي البكالوريوس بحيث بلغت نسبتهم (٨٠٪) ، يليها دارسو الماجستير، وقد بلغت نسبتهم (١٢٪) ، أما الدبلوم فقد بلغت نسبتهم (٨٪) ، أما التوجيهي فما دون فلم يكن لهم ذكر، مما يدل على أن عينة الدراسة من المؤهلين علمياً.

الجدول (٢)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية ٪
٥ سنوات فما دون	١٨	٧٢٪
٦– ١٠ سنوات	٣	١٢٪
١١– ٢٠ سنة	٢	٨٪
أكثر من ٢٠ سنة	٢	٨٪
المجموع	٢٥	١٠٠٪

يتضح من الجدول السابق أن سنوات الخبرة أقل من ٥ سنوات فما دون بلغت (٧٢٪)، وهي أعلى نسبة، يليها سنوات من ٦– ١٠ سنوات، حيث بلغت النسبة (١٢٪) ، يليها ما نسبته (٨٪) لسنوات من ١١– إلى ٢٠ سنة فأكثر، مما يدل على أن سنوات الخبرة في هذه الشركات أقل من ٥ سنوات.

٣ـ ٤ أداة الدراسة:

طوَّر الباحث أداة الدراسة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة الخاصة، ذات العلاقة والصلة بموضوع واقع التقارير، والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية.

٣ـ ٥ صدق الأداة:

تأكد الباحث من صدق الأداة بعرضها على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، وأشاروا إلى صلاحية أداة الدراسة.

٣ـ ٦ ثبات الأداة:

لقد اُستخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Chronbakh Alpha)، لاستخراج معامل الثبات، وقد بلغت قيمة معامل الثبات (٠,٩٢) وهو معامل ثبات جيد يفي بأغراض البحث العلمي.

٣ـ ٧ إجراءات الدراسة:

لقد أجريت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- توزيع الاستبانة.
- تجميع الاستبانة من أفراد العينة وترميزها، وإدخالها إلى الحاسوب، ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .
- تفريغ إجابات أفراد العينة.
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها.

٤. نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دراسة واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية، كما هدفت إلى التعرف إلى دور متغيرات الدراسة نحو موضوع الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة طوِّرت استبانة وتأكد الباحث من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستبانات رُمزت وأُدخلت للحاسوب وعولجت إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وفيما يأتي نتائج الدراسة تبعاً لتسلسل سؤالها وفرضياتها.

◄ أولاً– النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة:

ما واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة اُستخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات الدراسة، ومن ثم رُتبت تنازليا وفق المتوسط الحسابي، وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (٥) درجات عن كل إجابة (أوافق بشدة) ، و (٤) درجات عن كل إجابة (أوافق) ، و (٣) درجات عن كل إجابة (محايد) ، ودرجتان عن كل إجابة معارض، ودرجة واحدة عن كل إجابة (معارض بشدة) ، ومن أجل تفسير النتائج اُعتمد الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

ميزان النسب المئوي للاستجابات

النسب المئوية	درجة الاستجابات
اقل من ٥٠٪	منخفضة جدا
من ٥٠٪– ٥٩٪	منخفضة
من ٦٠٪– ٦٩٪	متوسطة
من ٧٠٪– ٧٩٪	مرتفعة
من ٨٠٪ فما فوق	مرتفعة جدا

وفيما يأتي نتائج خلاصة النتائج:

- **النتائج المتعلقة بالبعد الأول**: مدى الانتظام في اعداد التقارير المالية المرحلية:

استخرج الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لمدى الانتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية، كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لمدى الانتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	درجة التقدير
١	٢	الأمر المتوقع للتقارير المرحلية تقديم معلومات عن الاداء المالي للمنشأة اثناء فترة معينة.	٤,١٥٩١	٨٣,١٨٢	مرتفعة جدا
٢	٤	تتأخر الشركة باصدار التقارير المرحلية بسبب قلة الرقابة من هيئة سوق المال الفلسطيني.	٤,٠٩٠٩	٨١,٨١٨	مرتفعة جدا
٣	٥	تعتقد أن اصدار التقارير المرحلية في موعدها يساهم في زيادة ثقة المستثمرين في الشركة.	٣,٩٥٤٥	٧٩,٠٩	مرتفعة

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	درجة التقدير
٤	١	تقوم الشركة باصدار التقارير المرحلية في الموعد المحدد لها.	٣,٩٥٤٥	٧٩,٠٩	مرتفعة
٥	٣	يتم اعداد التقارير المرحلية دون تأخير من قبل محاسبين مختصين.	٣,٨٦٣٦	٧٧,٢٧٢	مرتفعة
٦	٦	تلزم سوق فلسطين للأوراق المالية الشركات باصدار التقارير المرحلية في موعدها.	٣,٨٦٣٦	٧٧,٢٧٢	مرتفعة
الدرجة الكلية لمدى الانتظام في اعداد التقارير المالية المرحلية			٤,٠٦	٨١,٢٪	مرتفعة جدا

يتضح من الجدول السابق (٣) أن الدرجة الكلية لمدى الانتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية بلغت (٨١,٢ ٪) وهي نسبة مرتفعة جداً.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الثاني**: مدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الاجراء والافصاح:

استخرج الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لمدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الإجراء والإفصاح، كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لمدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الاجراء والافصاح مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي:

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	درجة التقدير
١	١٥	تحوي التقارير المرحلية معلومات ادراية تساعد على وضع نماذج القرار المناسب.	٣,٢٠٤٥	٦٤,٠٩	متوسطة
٢	١٠	يتضمن الإفصاح في التقارير المالية المرحلية التركيز علي البيانات التي يمكن أن تستخدم في نماذج القرارات.	٣,٢٠٤٥	٦٤,٠٩	متوسطة
٣	٧	توفر الإيضاحات المكملة للتقارير المرحلية معلومات لا تحتويها هذه التقارير.	٣,٢٠٤٥	٦٤,٠٩	متوسطة
٤	١٢	يشتمل الافصاح في التقارير المرحلية عن مصروف الاهتلاك لكل فترة.	٣,١٥٩١	٦٣,١٨٢	متوسطة

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	درجة التقدير
٥	١٤	يشمل الإفصاح في التقارير المرحلية الأحداث المهمة التي لها أثر على توقعات المستثمرين وبالتالي على القرار المتخذ.	٣,١٥٩١	٦٣,١٨٢	متوسطة
٦	٩	عند عرض الأرقام في التقارير المرحلية يتم ذكر مستوي الدقة في إعداد البيانات.	٣,١٥٩١	٦٣,١٨٢	متوسطة
٧	١٣	يشمل الافصاح في التقارير المرحلية عن المخزون حسب القيمة الدفترية فقط.	٣,٠٩٠٩	٦١,٨١٨	متوسطة
٨	٨	هناك تطوير للاجراءات المحاسبية لضمان إعداد تقارير مرحلية تعكس احتياجات المستخدمين.	٣,٠٩٠٩	٦١,٨١٨	متوسطة
٩	١١	تتضمن التقارير المرحلية. بيانات الفترة الحالية مقارنة ببيانات الفترة المناظرة لها من السنة المالية السابقة.	٢,٠٩١	٤١,٨	منخفضة جداً
١٠	١٦	يتم الاعتراف بجميع الايرادات غير المكتسبة والمصاريف المدفوعة مقدما في التقارير المرحلية.	٢,٢	٤٤٪	منخفضة جداً
		الدرجة الكلية لمدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الاجراء والافصاح	٢,٩٥	٥٩	منخفضة

يتضح من الجدول السابق (٤) أن الدرجة الكلية لمدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الإجراء والإفصاح بلغت (٥٩٪) وهي نسبة منخفضة.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الثالث**: مدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين:

استخرج الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لمدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين، كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير لمدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي:

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	درجة التقدير
١	٢١	تنشأ أهداف التقارير المرحلية اساسا من احتياجات المستخدمين الخارجين الذين تنقصهم سلطة فرض المعلومات التي يحتاجونها.	٤,١٣٦٤	٨٢,٧٢٨	مرتفعة جداً

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية٪	درجة التقدير
٢	١٨	يعبر الإفصاح في التقارير المالية المرحلية عن المعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات الاستثمارية.	٤,١٣٦٤	٨٢,٧٢٨	مرتفعة جداً
٣	٢٠	توجه التقارير المرحلية بصورة خاصة نحو مصلحة المستثمرين الحاليين والمرتقبين.	٤,١٣٦٤	٨٢,٧٢٨	مرتفعة جداً
٤	٢٢	تتضمن التقارير المالية المرحلية معلومات ملائمة لإتخاذ القرارات.	٤,١٣٦٤	٨٢,٧٢٨	مرتفعة جداً
٥	١٩	يعتبر الإفصاح الكامل في التقارير المرحلية مضلا لبعض الفئات التي لا يمكنها فهم السياسات والإجراءات المحاسبية.	٢,٤٠	٪٤٨	منخفضة جداً
٦	١٧	التقارير المالية تحوي معلومات عن احداث ماضية ولذلك فهي لا تخدم في اتخاذ القرارات.	٢,٠٠	٪٤٠	منخفضة جداً
		الدرجة الكلية لمدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين	٣,٤٩	٪٦٩,٨	متوسطة

يتضح من الجدول السابق (٥) الدرجة الكلية لمدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين بلغت (٪٦٩,٨) وهي نسبة متوسطة.

- **النتائج المتعلقة بالبعد الرابع:** العقبات تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية:

استخرج الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير للعقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية، كما يتضح من الجدول الآتي:

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ودرجة التقدير للعقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية مرتبة تنازلياً وفق المتوسط الحسابي.

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية ٪	درجة التقدير
١	٢٤	هناك معوقات تتمثل في صعوبة إدراك أهمية معايير المحاسبة الدولية فيما يتعلق باعداد التقارير المرحلية.	٤,٢٥٠٠	٨٥	مرتفعة جداً
٢	٢٣	هناك معوقات تتمثل في عدم وجود قوانين تلزم الشركات بتطبيق معايير المحاسبة الدولية فيما يتعلق باعداد التقارير المرحلية.	٤,٢٥٠٠	٨٥	مرتفعة جداً

الترتيب	رقمها في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية ٪	درجة التقدير
٣	٢٥	هناك معوقات تتمثل في ضعف اهتمام الإدارة العليا بالتقارير المرحلية.	٤,٢٥٠٠	٨٥	مرتفعة جداً
٤	٢٦	هناك معوقات تتمثل في نقص المؤهلات العلمية لموظفي القسم المالي.	٤,٢٥٠٠	٨٥	مرتفعة جداً
٥	٢٧	هناك معوقات تتمثل في نقص الخبرة المهنية لموظفي القسم المالي.	٤,٠٩٠٩	٨١,٨١٨	مرتفعة جداً
		الدرجة الكلية للعقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية	٤,١٥	٨٣,٥٤	مرتفعة جداً

يتضح من الجدول السابق (٦) الدرجة الكلية للعقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية بلغت (٨٣,٥٤٪) وهي نسبة مرتفعة جداً.

٤ـ ٢ مناقشة فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى:**

إن الدرجة الكلية لمدى الانتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية بلغت (٨١,٢٪) ، وهي نسبة مرتفعة جداً. بالتالي يتضح من التحليل صحة الفرضية، وأن هناك التزاماً لدى الشركات بالانتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية.

- **الفرضية الثانية:**

يتضح من الجدول السابق (٤) أن الدرجة الكلية لمدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الاجراء والافصاح بلغت (٥٩٪) وهي نسبة منخفضة

يتضح من النتيجة السابقة عدم صحة الفرضية الثانية، حيث تبين أن الشركات تلتزم بمتطلبات المحاسبة الدولية بنسبة منخفضة جداً، مما يؤكد على عدم قبول الفرضية.

- **الفرضية الثالثة:**

يتضح من الجدول السابق (٥) الدرجة الكلية لمدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين بلغت (٦٩,٨٪) وهي نسبة متوسطة.

يتضح من النتيجة السابقة أن التقارير المالية تفي بالاحتياجات المعلوماتية اللازمة للمهتمين بنسبة بلغت (٦٩,٨٪) وهي نسبة أقرب إلى المرتفعة، لهذا يمكن القول: إن الفرضية الثالثة فرضية صحيحة.

- **الفرضية الرابعة:**

يتضح من الجدول السابق (٦) الدرجة الكلية للعقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية بلغت (٨٣,٥٤٪) وهي نسبة مرتفعة جداً.

يتضح من العرض السابق أن هناك معوقات تحول دون تطبيق عملية اعداد التقارير المرحلية وفق معايير المحاسبة الدولية بنسبة كبيرة جداً بلغت (٨٣,٥٪) ، وهذا يؤكد على صحة الفرضية الرابعة.

- **الفرضية الخامسة:**

من أجل صحة الفرضية القائلة بأنه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية، تعزى إلى متغير المؤهل العلمي»، قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova على علامات الاستبانة، لفئات متغير المؤهل العلمي، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (٤) الآتي:

الجدول (٧)

اختبار التباين الأحادي ANOVA لدراسة تأثير متغير المؤهل العلمي، من حيث واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية:

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحراف	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠,٠٣٢٦	٢	٠,٠١٦٣	٠,٢٣٦	٠,٧٩٢
المربعات الداخلية	١,١٧٤	٢٢	٠,٠٦٩٠		
المجموع الكلي	١,٢٠٦	٢٤			

يتبين من الجدول (٧) ، أن مستوى المعنوية=٠,٩٧٢ وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية أي ٠,٠٥، لذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي».

وتجدر الإشارة إلى أن الوسط الحسابي للأسئلة (٣,٦٥٨) ، وتدل هذه القيمة على وجود اتجاه نحو الإجابة بالإيجابي نوعاً ما، لعينة الدراسة نحو اتجاهات أسئلة هذه الدراسة.

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية لمتغيرات المؤهل العلمي كما في الجدول التالي:

المتغير	المتوسط الحسابي
دبلوم	٣,٦٠٨٣
بكالوريوس	٣,٦٦٦٧
ماجستير	٣,٧٥٠٠

نلاحظ أن أقل المتوسطات الحسابية كانت لفئة دبلوم (٣,٦٠٨٣) ، وهي تميل إلى الإجابة بالموافقة المتوسطة نحو أسئلة الاستبانة بوجه عام.

- **الفرضية السادسة:**

من أجل صحة الفرضية القائلة بأنه: «لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير، والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة»، قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova على علامات الاستبانة لفئات سنوات الخبرة، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (٩) الآتي:

الجدول (٩)

اختبار التباين الأحادي ANOVA لدراسة تأثير متغير سنوات الخبرة، من حيث واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية:

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط الانحراف	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠,١٣٦	٣	٠,٠٤٥٢		
المربعات الداخلية	١,٠٧١	٢١	٠,٠٦٦٩	٠,٦٧٧	٠,٥٠١
المجموع الكلي	١,٢٠٦	٢٤			

يتبين من الجدول (٩) ، ان مستوى المعنوية=٠,٥٠١ وهذه القيمة أكبر من القيمة المحددة في الفرضية أي ٠,٠٥، لذلك فإننا نقبل صحة الفرضية ونقول: «لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة».

وتجدر الإشارة إلى أن المتوسط الحسابي للاسئلة (٣,٤٩) ، وهذه القيمة تدل على وجود اتجاه نحو الإجابة بالإيجابي نوعاً ما لعينة الدراسة نحو اتجاهات أسئلة هذه الدراسة.

الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية لمتغيرات سنوات الخبرة كما في الجدول التالي:

المتغير	المتوسط الحسابي
٥ سنوات فما دون	٣,٥٣٧٥
٦– ١٠ سنوات	٣,٧٢٥٠
١١– ٢٠ سنة	٣,٩٣٧٥
أكثر من ٢٠ سنة	٣,٨٢١٢

نلاحظ أن أعلى المتوسطات الحسابية كانت لفئة ١١– ٢٠ سنة (٣,٩٣٧٥)، وهي تميل إلى الإجابة بالموافقة نحو أسئلة الاستبانة بوجه عام.

٥. النتائج والتوصيات:

٥ـ ١ النتائج:

بعد الاطلاع على نتائج التحليل الإحصائي، فإن الدراسة خرجت بالنتائج الآتية:

١. هناك انتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية حيث تقوم الشركة باصدار التقارير المرحلية في الموعد المحدد لها، حيث إن اصدار التقارير المرحلية في موعدها يساهم في زيادة ثقة المستثمرين في الشركة، كما تبين أن سوق فلسطين للأوراق المالية تلزم الشركات بإصدار التقارير المرحلية في موعدها.

٢. لا يوجد التزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الإجراء والإفصاح حيث اتضح أنه لا توفر الإيضاحات المكملة للتقارير المرحلية معلومات لا تحتويها هذه التقارير، كما تبين أنه لا يوجد تطوير للإجراءات المحاسبية لضمان إعداد تقارير مرحلية تعكس احتياجات المستخدمين. كما اتضح أنه لا يُذكر مستوى الدقة في إعداد البيانات عند عرض الأرقام في التقارير المرحلية. كما اتضح أنه لا تتضمن التقارير المرحلية بيانات الفترة الحالية موازنة ببيانات الفترة المناظرة لها من السنة المالية السابقة، ولا يشتمل الإفصاح في التقارير المرحلية عن مصروف الاهتلاك لكل فترة، كما تبين عدم احتواء التقارير المرحلية معلومات إدارية تساعد على وضع نماذج القرار المناسب. واتضح أنه لا يُعترف بجميع الإيرادات غير المكتسبة والمصاريف المدفوعة مقدماً في التقارير المرحلية.

٣. تفي التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين بصورة متوسطة إلى كبيرة حيث إن التقارير المالية تحوي معلومات عن أحداث ماضية، ولذلك فهي لا تخدم في اتخاذ القرارات، كما أن الإفصاح في التقارير المالية المرحلية يعبر عن المعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات الاستثمارية، كما تبين أن الإفصاح الكامل في التقارير المرحلية لا يعد مضلاً لبعض الفئات التي لا يمكنها فهم السياسات والإجراءات المحاسبية، كما اتضح أن التقارير المالية المرحلية تتضمن معلومات ملائمة لإتخاذ القرارات.

٤. وبينت النتائج أن هناك عقبات كثيرة تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية، ومنها المعوقات التي تتمثل بعدم وجود قوانين تلزم الشركات بتطبيق معايير المحاسبة الدولية، فيما يتعلق بإعداد التقارير المرحلية. والمعوقات التي تتمثل بصعوبة إدراك أهمية معايير المحاسبة الدولية فيما يتعلق بإعداد التقارير المرحلية، والمعوقات التي تتمثل في ضعف اهتمام الإدارة العليا بالتقارير المرحلية، والمعوقات التي تتمثل بنقص المؤهلات العلمية والخبرة المهنية لموظفي القسم المالي.

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير، والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية، تعزى الى متغير المؤهل العلمي.

٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ في واقع التقارير، والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية، تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

٥-٢ التوصيات:

بعد الاطلاع على نتائج الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يأتي:

١. ضرورة أن تلتزم الشركة بإعداد التقارير المرحلية حسب ما ينص عليه المعيار الدولي رقم (٣٤) فيما يتعلق بإعداد التقارير.

٢. ضرورة أن توضح التقارير المالية المرحلية تاريخ المركز المالي، وتاريخ بداية الفترة المالية ونهايتها.

٣. ضرورة أن يشمل الإفصاح الأحداث المهمة التي لها أثر على توقعات المستثمرين، وبالتالي على القرار المتخذ.

٤. ضرورة أن تحتوي التقارير المرحلية معلومات إدارية، تساعد على وضع نماذج القرار المناسب.

٥. ضرورة أن تُنشر التقارير المالية المرحلية حسب الأصول، وتكون في متناول الجميع.

٦. ضرورة أن تُعدَّ التقارير من قبل محاسبين متخصصين.

٧. ضرورة أن تكون التقارير شاملة لكل البيانات المالية، وبشكل واضح وصريح.

٨. ضرورة تدريب الموظفين من أجل إعداد التقارير المرحلية حسب ما ينص عليه المعيار.

٩. ضرورة وجود موقع الكتروني للشركات أو أية وسيلة إعلام مقروءة، تنشر عليه التقارير المالية بشكل دوري.

١٠. ضرورة وجود رقابة على عملية إصدار التقارير المرحلية، لأن ذلك يؤدي إلى دقة المعلومات المالية وكفاءتها.

١١. ضرورة إصدار قانون يجبر الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية، على اصدار التقارير المالية المرحلية حسب المعايير الدولية.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو عجوة، محمد كمال. وحماد طارق عبد العال (١٩٩٩) . الطرق المحاسبية والتقارير المالية. مطابع الدار الهندسية. القاهرة.

٢. البنا، عامر (٢٠٠٥) . معايير المحاسبة الدولية، الدار الجامعية. الإسكندرية، مصر.

٣. جعارات، خالد جمال (٢٠٠٨) . معايير التقارير المالية المرحلية الدولية. إثراء للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

٤. حماد، طارق عبد العال (٢٠٠٢) . التقارير المالية أسس الإعداد والعرض والتحليل. الدار الجامعية. الإسكندرية، مصر.

٥. حماد، طارق عبد العال (٢٠٠٥) . التقارير المالية. الدار الجامعية. الإسكندرية، مصر.

٦. حماد، طارق عبد العال (٢٠٠٩) . دليل استخدام معايير المحاسبة. الدار الجامعية. الإسكندرية، مصر.

٧. سويدان، فيصل مختار (٢٠٠١) . مهنة المحاسبة والمراجعة القانونية الواقع وسبل التطوير. إثراء للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

٨. الصحن، الفتاح محمد. ودرويش، محمد (١٩٩٥) . المراجعة بين النظرية والتطبيق. الدار الجامعية. الإسكندرية، مصر.

٩. الطحلة، حامد داود (١٩٩٩) . معايير المحاسبة الدولية النشأة والمفهوم. دار النهضة العربية، بيروت.

١٠. العفيفي، أحمد (٢٠٠٧) . إيجابيات ومعوقات تطبيق معيار المحاسبة الدولي رقم (١١) في شركات المقاولات) دراسة حالة قطاع غزة) رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية– غزة.

١١. قاسم، نبيل (٢٠٠٢) . أصول المحاسبة، ٢٠٠٢، دار الشروق للنشر والتوزيع. الاردن.

١٢. قياسة، فراس (٢٠٠٦) . فهم التقارير المالية في المحاسبة والإدارة. شعاع للنشر والعلوم. حلب، سوريا.

١٣. الكخن، حاتم (٢٠٠٣) . التقارير المالية كأداة لتقيم الأداء المالي، رسالة دكتوراه، دراسة تطبيقية وتحليلية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

١٤. لطفي، أمين السيد أحمد (٢٠٠٧) . المحاسبة الدولية الشركات متعددة الجنسيات، الجامعة الأردنية، الأردن.

١٥. نعيم، دهمش. والخلايلة، محمود (١٩٩٧) . مبادئ المحاسبة. الجامعة الأردنية، ط١. عمان، الأردن.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Halboumi ,Sawsan ,An Empirical Investigation Of The Perceived Suitability of International Accounting Standards for Jordan ,College of Business ,University ,Journal of Economic & Administrative ,Sciences, Vol,21 ,No 1 ,June2005.*

ملحق رقم (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

الموظف/ الموظفة المحترمون،

تحية طيبة وبعد؛

يقوم الباحث بإعداد دراسة في مجال المحاسبة بعنوان: «واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية» راجيا تقديم المساعدة وذلك بالإجابة عن فقرات الاستبانة بموضوعية علما أن كل ما يرد في أجابتكم سيكون موضع احترام وسوف يعامل بسرية تامة ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكراً لكم حسن تعاونكم.

الباحث: أ. **جواد أحمد حداد**

القسم الأول: يتضمن هذا القسم معلومات شخصية عن المستجيبين ينتظر أن تفيد الباحث في تحليل الدراسة.

يرجى وضع الإشارة **(X)** في المكان المحدد:

١. **المؤهل العلمي**:

توجيهي فما دون () دبلوم ( ) بكالوريس ( ) دراسات عليا ()

٢. **سنوات الخبرة**:

٥ سنوات فما دون ( ) ٦– ١٠ سنوات ( ) أكثر من ١٠ سنوات ( )

أكثر من ٢٠ سنة ( )

القسم الثاني: يتضمن هذا القسم (٢٧) عبارة تفسر واقع التقارير والقوائم المالية المرحلية في الشركات المساهمة العامة المحدودة الفلسطينية.

يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تنطبق عليك.

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: مدى الانتظام في إعداد التقارير المالية المرحلية.					
١– تقوم الشركة باصدار التقارير المرحلية في الموعد المحدد لها.					
٢– الأمر المتوقع للتقارير المرحلية تقديم معلومات عن الاداء المالي للمنشأة اثناء فترة معينة.					
٣– يتم اعداد التقارير المرحلية دون تأخير من قبل محاسبين مختصين.					
٤– تتأخر الشركة باصدار التقارير المرحلية بسبب قلة الرقابة من هيئة سوق المال الفلسطيني.					
٥– تعتقد أن اصدار التقارير المرحلية في موعدها يساهم في زيادة ثقة المستثمرين في الشركة.					
٦– تلزم سوق فلسطين للأوراق المالية الشركات باصدار التقارير المرحلية في موعدها.					
البعد الثاني: مدى الالتزام بمتطلبات المحاسبة الدولية من حيث الاجراء والافصاح.					
٧– توفر الإيضاحات المكملة للتقارير المرحلية معلومات لا تحتويها هذه التقارير.					
٨– هناك تطوير للاجراءات المحاسبية لضمان إعداد تقارير مرحلية تعكس احتياجات المستخدمين.					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٩- عند عرض الأرقام في التقارير المرحلية يتم ذكر مستوى الدقة في إعداد البيانات.					
١٠- يتضمن الإفصاح في التقارير المالية المرحلية التركيز علي البيانات التي يمكن أن تستخدم في نماذج القرارات.					
١١- تتضمن التقارير المرحلية بيانات الفترة الحالية مقارنة ببيانات الفترة المناظرة لها من السنة المالية السابقة.					
١٢- يشتمل الافصاح في التقارير المرحلية عن مصروف الاهتلاك لكل فترة.					
١٣- يشمل الافصاح في التقارير المرحلية عن المخزون حسب القيمة الدفترية فقط.					
١٤- يشمل الإفصاح في التقارير المرحلية الأحداث المهمة التي لها أثر على توقعات المستثمرين وبالتالي على القرار المتخذ.					
١٥- تحوي التقارير المرحلية معلومات ادراية تساعد على وضع نماذج القرار المناسب.					
١٦- يتم الاعتراف بجميع الايرادات غير المكتسبة والمصاريف المدفوعة مقدما في التقارير المرحلية.					
البعد الثالث: مدى وفاء التقارير المرحلية بالاحتياجات المعلوماتية للمهتمين.					
١٧- التقارير المالية تحوي معلومات عن احداث ماضية ولذلك فهي لا تخدم في اتخاذ القرارات.					
١٨- يعبر الإفصاح في التقارير المالية المرحلية عن المعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات الاستثمارية.					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١٩- يعتبر الإفصاح الكامل في التقارير المرحلية مضلا لبعض الفئات التي لا يمكنها فهم السياسات والإجراءات المحاسبية.					
٢٠- توجه التقارير المرحلية بصورة خاصة نحو مصلحة المستثمرين الحاليين والمرتقبين.					
٢١- تنشأ أهداف التقارير المرحلية اساسا من احتياجات المستخدمين الخارجين الذين تنقصهم سلطة فرض المعلومات التي يحتاجونها.					
٢٢- تتضمن التقارير المالية المرحلية معلومات ملائمة لإتخاذ القرارات.					
البعد الرابع: العقبات التي تواجهها الفئات المعنية في التعامل مع عمليات التقرير المرحلية.					
٢٣- هناك معوقات تتمثل في عدم وجود قوانين تلزم الشركات بتطبيق معايير المحاسبة الدولية فيما يتعلق باعداد التقارير المرحلية.					
٢٤- هناك معوقات تتمثل في صعوبة إدراك أهمية معايير المحاسبة الدولية فيما يتعلق باعداد التقارير المرحلية.					
٢٥- هناك معوقات تتمثل في ضعف اهتمام الإدارة العليا بالتقارير المرحلية.					
٢٦- هناك معوقات تتمثل في نقص المؤهلات العلمية لموظفي القسم المالي.					
٢٧ هناك معوقات تتمثل في نقص الخبرة المهنية لموظفي القسم المالي.					

العوامل المؤثرة على أداء الطلبة في قسم المحاسبة في جامعة النجاح الوطنية نتيجة اعتماد اللغة الإنجليزية لغة للتدريس

د. سامح مؤيد العطعوط*

د. حاتم الكخن**

* قسم المحاسبة/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية/ جامعة النجاح الوطنية.
** قسم المحاسبة/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية/ جامعة النجاح الوطنية.

ملخص:

تكمن المشكلة باعتماد اللغة الإنجليزية لغةً أساسية بالتدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح الوطنية، وهدفت الدراسة إلى تقويم تجربة إدخال اللغة الإنجليزية إلى التعليم في قسم المحاسبة في جامعة النجاح، كما حاولت الدراسة معرفة أهم المتغيرات والعوامل قبل الدراسة الجامعية وفي أثنائها التي تؤثر على أداء الطلبة في مساق مبادئ المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية، وتوصل الباحثان إلى أنه لا يوجد تأثير لمتغير مكان شهادة التوجيهي، ومتغير الجنس، ونوع دراسة الطالب، وموعد المحاضرة والمستوى الدراسي للطالب على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادئ المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية، كما تبين للباحثين أن متغير الخلفية العلمية للطالب، وقوة الطالب في اللغة الإنجليزية قبل المرحلة الجامعية، وطريقة دراسة الطالب، وطريقة المحاضر وأسلوبه لها تأثير على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادئ المحاسبة (١).

Abstract:

The problem of the study lies in adoption of the English language as the language of instruction at the Faculty of Economics and Administrative Sciences at An- Najah University. The aim of the study was to evaluate the experience of introducing English as the language of teaching at the Accounting Department at An- Najah University. The study also tried to find out the most important variables and factors before and during college stud, which affect the performance of the students in the course titled "Principles of Accounting I" which is taught in English. The researchers found that there was no impact for the variables related to the place of the Tawjihi study, the sex variable and the type of student's study, lecture time or the academic level on the performance of the students in the above mentioned accounting course introduced in English for the first time. The researchers found that the variables related to the academic background of the students, his English level, student's study style and the teaching style of the teacher have good impact on the students' performance in the accounting course.

مقدمة:

في عصر أصبحت فيه اللغة الإنجليزية هي السائدة في جميع أنحاء العالم، وهي اللغة المهيمنة على جميع المجالات، ومما لا شك فيه أن اللغة الإنجليزية هي أكثر اللغات انتشاراً في العالم. حيث إن شخصاً من بين كل أربعة أشخاص في العالم يستطيع التواصل باللغة الإنجليزية، فاللغة الإنجليزية هي اللغة الرئيسة في التجمعات السياسية الدولية، وهي اللغة الرسمية لـ ٨٥٪ من المنظمات العالمية، وهي لغة كثير من المؤتمرات الدولية، ولغة التداول الأولى في المجال التكنولوجي والتجاري والمصرفي والسياحي، ولغة غالبية الأبحاث العلمية والمراجع والمصطلحات والاقتصاد و المال والأعمال، وغالبية الصحف المشهورة وبرامج التلفزيون والأفلام، وشركات الطيران والشركات المتعددة الجنسيات والعمالة الأجنبية، ولغة ٩٠٪ من المادة الموجودة على الانترنت «Benjamins, 2002» .

ونظراً لهيمنة اللغة الإنجليزية على جميع المجالات، يزداد عدد الراغبين في تعلمها يوماً بعد يوم. إذ يبلغ عدد الطلبة الذين يتعلمون اللغة الإنجليزية في جميع أنحاء العالم نحو بليون طالب، ولا توجد دولة في العالم لا تدرس اللغة الإنجليزية في مدارسها وجامعاتها. ويزداد عدد المعاهد الخاصة التي تقدم دورات مكثفة في اللغة الإنجليزية لغير الناطقين بها يوماً بعد يوم.

كما أن ضرورة تزويد الطلبة بمهارات اللغة الإنجليزية، وأثر ذلك على مستقبلهم الوظيفي، كان دافعاً للعديد من الجامعات إلى اعتماد اللغة الإنجليزية في تدريس المساقات، وقد عمل قسم المحاسبة في جامعة النجاح الوطنية وهي من أكبر وأقدم الجامعات الفلسطينية في الفصل الدراسي الأول ٢٠٠٩/ ٢٠١٠ على تدريس مساق مبادى المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية، متماشياً مع سياسة إدارة الجامعة باعتماد اللغة الإنجليزية للتدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ومن أجل تقويم التجربة بمنهجية علمية والعمل على تقديم توصيات تعمل على تطوير التجربة، سوف نقوم بدراسة علمية لمعرفة ما المتغيرات والعوامل التي تؤدي الدور الأكبر في تحسين أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح الوطنية.

مشكلة الدراسة:

لقد بدا قسم التمويل في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح الوطنية بتدريس المساقات باللغة الإنجليزية، وفي الفصل الدراسي الأول ٢٠٠٩/ ٢٠١٠ أقر قسم

المحاسبة بتدريس مساق مبادى المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية، وهناك توجه وسياسة عامة من إدارة الجامعة بتدريس المساقات في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية كافة باللغة الإنجليزية، لذلك تكمن مشكلة الدراسة في تقويم تجربة قسم المحاسبة بتدريس مساق مبادئ المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية، ومعرفة العوامل المؤثرة على أداء الطلبة من أجل تقويم التجربة، وتحديد العوامل التي تؤدي إلى إنجاحها، ومعرفة المتغيرات السببية من أجل تفاديها في المستقبل، بهدف توسيع التجربة لتشمل المساقات التي يطرحها القسم كافة.

أهمية الدراسة:

ان توجه جامعة النجاح الوطنية إلى جعل اللغة الإنجليزية هي اللغة التعليمية في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، يجعل من هذه الدراسة ذات أهمية كبرى، وتكمن أهمية الدراسة في تركيزها على تجربة قسم المحاسبة في كلية الاقتصاد بتريس مساق مبادى المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية، ومحاولتها معرفة أهم العوامل المؤثرة على أداء الطلبة، من أجل الوصول إلى تقديم توصيات ونتائج تثري هذه التجربة وتكللها بالنجاح.

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة فيما يأتي:

- تقويم تجربة إدخال اللغة الإنجليزية إلى التعليم في قسم المحاسبة في جامعة النجاح.
- معرفة أهم المتغيرات والعوامل ما قبل الدراسة الجامعية التي تؤثر على أداء الطلبة في مساق مبادى المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية.
- معرفة أهم المتغيرات والعوامل في أثناء الدراسة الجامعية التي تؤثر على أداء الطلبة في مساق مبادى المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية.
- توفير معلومات لمتخذي القرار في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية حول شروط قبول الطلبة للالتحاق بالدراسة في الكلية.

أدبيات الدراسة:

يرى بعضهم أن تعليم اللغة الأجنبية في المجتمعات العربية يكون على حساب اللغة العربية، فهل هذه المقولة صحيحة؟ إن مجرد طرح الآراء دون تدعيمها بنتائج بحوث

ودراسات لا يمكن الاعتداد به، فالرأي الخاص بشخص ما شيء، والحقيقة العلمية شيء آخر ، لذا كانت هناك مقالات عديدة في الصحف والمجلات العربية يدعي كتابها أن اللغة العربية ستتأثر لو درست إلى جوارها اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية، وحقيقة الأمر أن الدراسات والنتائج التي من السهل الاطلاع عليها تؤكد خلاف ذلك، بل يذهب بعضها إلى أبعد من ذلك بالقول إن اللغة الأجنبية داعمة للغة الأم، واللغة الأجنبية ليس لها بالضرورة تأثير محددٌ على توجه الطالب.

فقد يكون الطالب متفوقاً في الإنجليزية إلا أنه ليس كذلك في مو اد أخرى منها العربية، والعكس صحيح. فقد وجد قاضي (١٩٩٠م) أنه لا علاقة بين درجات طلبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن في اللغة الإنجليزية في المرحلة التمهيدية ومعدلهم التراكمي في الفصلين الأولين من الدراسة الجامعية، بمعنى أنه قد يكون أداء الطالب في اللغة الإنجليزية متوسطًا في السنة التحضيرية ٦٥ درجة من ١٠٠، ثم يكون معدله التراكمي عاليا نسبيا ٦،٣ نقطة من ٤ نقاط، و هذا يعني أمرين الأول: أنه ليس بالضرورة أن يكون الطالب متفوقاً في اللغة الإنجليزية لكي يكون متفوقاً في المواد الجامعية الأخرى، الأمر الثاني، أن تعليم الطالب الجامعي لا يتأثر سلباً نتيجة لتفوقه في اللغة الإنجليزية «الغامدي،٢٠٠٣».

كما توصل الباحثان (الشامي ووسوف) ١٩٩٣م عندما قاما بتحليل نتائج طلبة كلية الزراعة بجامعة الملك فيصل بالإحساء من عام ١٩٧٧ م إلى ١٩٨٣ م، وذلك بحساب الارتباط بين درجاتهم في اللغة الإنجليزية في السنة الثالثة ثانوي، ومعدلهم التراكمي في الكلية، بينت النتائج أن هناك ارتباطاً بين هذين العاملين سواء كان ذلك في أثناء التدريس في الكلية باللغة الإنجليزية خلال الفترة من عام ١٩٧٧ إلى عام ١٩٨٠ ، أم في أثناء التدريس باللغة العربية من عام ١٩٨١ إلى عام ١٩٨٣ م، وقد يعزى السبب في اختلاف نتيجتي البحثين إلى الاختلاف في نظام الاختبارات على المستويين الجامعي والثانوي فاختبارات اللغة الإنجليزية في السنة التمهيدية في الجامعة تقوم على اختبار واحد من ١٠٠ درجة، بينما نتيجة الثانوية العامة تقوم على عدة اختبارات وأعمال سنة في ذلك الوقت، مما يجعل نتائج المواد الدراسية متقاربة إلى حد بعيد. فالطالب الحاصل على درجة عالية في الإنجليزية، غالباً ما يكون جيداً في معظم المواد والعكس صحيح «الرشيد،٢٠٠٠».

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة اللذين سجلوا في مساق مبادى المحاسبة (١) للفصل الدراسي ٢٠٠٩/ ٢٠١٠، والبالغ عددهم ما يقارب (١٠٠٠) طالب.

عينة الدراسة:

بهدف إجراء الدراسة أُخذت عينة عشوائية من أفراد المجتمع، وبنسبة ١٠٪ من حجم المجتمع، ووزَّع الباحثان الاستبانات على جميع أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (١٠٠) طالب، وكانت نسبة استعادة الاستبانات ١٠٠٪.

لقد طرحت تسع عشرة شعبة لمساق مبادى المحاسبة (١) في الفصل الدراسي ٢٠٠٩/ ٢٠١٠ وقد بلغ مجتمع الدراسة ما يقارب ١٠٠٠ طالب، وقد أخذت عينة عشوائية من مائة طالب من الشعب كافة.

فرضيات الدراسة:

قامت الدراسة على عشر فرضيات رئيسة كما يأتي:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تُعزى لمتغير الجنس.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تُعزى لمتغير الخلفية العلمية في شهادة الدراسة الثانوية العامة (التوجيهي) .
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير مكان شهادة التوجيهي.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير معدل التوجيهي.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير نوع الدراسة.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير قوة الطالب في اللغة الإنجليزية قبل المرحلة الجامعية.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير طريقة دراسة الطالب.

♦ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير موعد المحاضرة .

♦ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تُعزى لمتغير اسلوب المحاضر.

نموذج الدراسة:

لقد تناولت هذه الدراسة المتغيرات الآتية:

١. **المتغيرات المستقلة وهي:**

♦ متغير الجنس، وله مستويان هما: (ذكر، وأنثى)

♦ متغير الخلفية العلمية، وله أربعة مستويات هي: (علمي، وأدبي، وتجاري، وأخرى)

♦ متغير مكان شهادة التوجيهي، وله مستويان هما: (داخل فلسطين، وخارج فلسطين)

♦ متغير معدل التوجيهي، وله خمسة مستويات هي: (٦٥– ٧٠، ٧٠– ٧٥، ٧٥– ٨٠، ٨٠– ٨٥،اكبر من ٨٥)

♦ متغير نوع الدراسة، وله مستويان هما: (دراسة عادية، ودراسة خاصة)

♦ متغير المستوى الدراسي، وله أربعة مستويات هي: (سنة أولى، وسنة ثانية، وسنة ثالثة، وسنة رابعة)

♦ متغير قوة الطالب باللغة الإنجليزية قبل المرحلة الجامعية، وله أربعة مستويات هي: (ممتاز، وجيد جدا، وجيد، ومقبول)

♦ متغير طريقة دراسة الطالب وله ثلاثة مستويات هي: (قوي، ووسط، وضعيف)

♦ متغير أسلوب المحاضر، وله خمسة مستويات هي: (موافق جدا، وموافق، ولا رأي، وغير موافق، وغير موافق بشدة)

♦ متغير موعد المحاضرة، **وله اربعة مستويات هي:**

- من الساعة ٨– ١٢ أحد، ثلاثاء، خميس
- من الساعة ٨– ١٢,٥ اثنين، أربعاء
- من الساعة ١٢– ٤ أحد، ثلاثاء، خميس
- من الساعة ١,٥– ٤,٥ اثنين، أربعاء

٢. **المتغير التابع** وهو أداء الطالب في مساق مبادى المحاسبة (١) المطروح باللغة الإنجليزية وله خمسة مستويات هي: أقل من ٦٠ ٪، ٦٠- ٧٠٪، ٧٠- ٨٠٪، ٨٠- ٩٠٪، أعلى من ٩٠٪.

أدوات جمع البيانات:

- **الاستبانة**: ولغرض تنفيذ الدراسة أعد الباحثان أداة لدراستهما وهي (الاستبانة)

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة المتعلقة بالعوامل المؤثرة على أداء الطلبة لدراستهم مساق مبادى المحاسبة (١) باللغة الإنجليزية، فقد حُسب معامل كرونباخ ألفا باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي، وذلك من خلال توزيع فقرات الأداة البالغ عددها ٢٥ فقرة على عينة عددها ١٠٠ فرد، والممثلة لعينة الدراسة، حيث تبيَّن أن الأداة تتمتع بمعاملات ثبات عالية نسبياً، وذلك على مستوى المحاور الفرعية، وعلى المستوى الكليّ لأداة الدراسة، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية حوالي ٨١,٢، وهي نسبة جيدة، وتعبر عن ثبات في أداة الدراسة.

عرض البيانات وتحليها:

اعتمد الباحثان على الاستبانة وسيلةً لجمع بيانات البحث، وعليه صُممت استبانة، روعي فيها أن تشتمل على جميع التساؤلات والاستفسارات التي تحقق الهدف، ثم اختبرت الاستبانة مبدئياً، إذ اختبر الصدق بعرضها على ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح الوطنية، والجداول اللاحقة تبيَّن توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات معينة.

الجدول (١)

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	٥٦	٥٦٪
انثى	٤٤	٤٤٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

بينت نتائج التحليل أن ٥٦٪ من المبحوثين ذكوراً، وأن ٤٤٪ منهم إناث.

الجدول (٢)

توزيع عينة الدراسة حسب الخلفية العلمية

الخلفية العلمية	العدد	النسبة المئوية
علمي	٢٦	٢٦٪
ادبي	٢٩	٢٩٪
تجاري	٤٥	٤٥٪
اخرى	٠	٠٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

بينت نتائج التحليل الاحصائي ان عينة الدراسة توزعت بناءا على الخلفية العلمية للطالب قبل المرحلة الجامعية إلى ٢٦٪ علمي و٢٩٪ أدبي٤٥٪ تجاري وهذا يدل على ان هناك توزيعاً متقارباً بين الطلاب، مما يعطينا اساسا لبناء نتائج حقيقية للدراسة.

الجدول (٣)

توزيع عينة الدراسة حسب مكان شهادة التوجيهي

مكان شهادة التوجيهي	العدد	النسبة المئوية
داخل فلسطين	٨٢	٨٢٪
خارج فلسطين	١٨	١٨٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

بينت نتائج التحليل الإحصائي أن عينة الدراسة توزعت بناءً على مكان شهادة التوجيهي للطالب، فتبين أن ٨٢٪ منهم أدوا امتحان الثانوية العامة داخل فلسطين، و١٨٪ منهم خارج فلسطين، وهذا يعكس أمراً مهماً إذ إن معظم الطلاب من خارج فلسطين هم من ممن أدوا امتحان الثانوية العامة في المملكة العربية السعودية، وهم بالغالب يعانون من ضعف باللغة الإنجليزية.

الجدول (٤)

توزيع عينة الدراسة حسب المعدل في شهادة الثانوية العامة

المعدل	العدد	النسبة المئوية
٦٥– ٧٠	٨	٨٪
٧٠– ٧٥	١١	١١٪
٧٥– ٨٠	٣١	٣١٪
٨٠– ٨٥	٣٤	٣٤٪
اعلى من ٨٥	١٦	١٦٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

أما بالنسبة لأداء الطلاب في امتحان الثانوية العامة فنرى أن المعظم يميل نحو الوسط، وأن هناك توزيعاً طبيعياً للطلاب، فنرى أن ٧٦٪ من الطلاب تمركزوا بين ٧٠– ٨٥.

الجدول (٥)

توزيع عينة الدراسة حسب نوع الدراسة

نوع الدراسة	العدد	النسبة المئوية
عادي	٧٨	٧٨٪
موازي	٢٢	٢٢٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

الجدول (٦)

توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	العدد	النسبة المئوية
سنة أولى	٨٣	٨٣٪
سنة ثانية	١٦	١٦٪
سنة ثالثة	١	١٪
سنة رابعة	٠	٠٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

بينت نتائج التحليل الإحصائي أن ٨٣٪ من الطلاب المبحوثين هم من مستوى سنة أولى لأن الطلاب المستهدفين هم من درسوا مساق مبادى محاسبة (١) باللغة الإنجليزية، وهم في الغالب من السنة الأولى، باستثناء ١٧٪ من مستوى سنة ثانية وسنة ثالثة.

الجدول (٧)

توزيع عينة الدراسة حسب علامة الطالب في اللغة الإنجليزية في الثانوية العامة

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ممتاز	٢٢	٢٢٪
جيد جدا	٢٥	٢٥٪
جيد	٣٥	٣٥٪
مقبول	١٨	١٨٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

بينت نتائج التحليل أن ٢٢٪ من الطلاب مستواهم ممتاز باللغة الإنجليزية، والأساس هو علامة الطالب باللغة الإنجليزية في الثانوية العامة، وأن٦٠٪ منهم مستواهم جيد جداً وجيد، بينما ١٨٪ فقط هو مقبول.

الجدول (٨)

توزيع عينة الدراسة حسب وقت المحاضرة

الجنس	العدد	النسبة المئوية
٨- ١٢احد، ثلاثاء، خميس	٣٥	٣٥٪
٨- ١٢,٥ اثنين، أربعاء	٦	٦٪
١٢- ٤ أحد، ثلاثاء، خميس	٤٧	٤٧٪
١,٥- ٤,٥ اثنين، أربعاء	١٢	١٢٪
المجموع	١٠٠	١٠٠٪

بينت نتائج التحليل أن الطلاب موزعون على فترات عدة لنرى أثر ذلك المتغير على الأداء سواء بين المحاضرات الصباحية أم المحاضرات المتأخرة، أو بين المحاضرات التي مدتها ساعة أو ساعة ونصف، وتبين أن ٨٢٪ محاضراتهم ساعة فقط، بينما الذين محاضراتهم ساعة ونصف فقط ١٨٪

اختبار الفرضيات وتحليلها:

ومن أجل دراسة صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تعزى لمتغير الجنس، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (٩)

اختبار تحليل التباين الأحادي **ANOVA** لاختبار الفرضية الأولى والمتعلقة بمتغير الجنس

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠٠٥٢	٢	٠،٠٠٢٦	٠،٠٨٣	.٢٤١
المربعات الداخلية	٢،٠٦٩	٩٧	٠،٠٠٣١٧		
المربعات الكلية	٢،١٠١	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح تعزى لمتغير الجنس، حيث إن مستوى الدلالة ٢٤١.، وهذا يعني إثبات الفرضية الأولى.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٫٠٥ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تعزى لمتغير الخلفية العلمية، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٠)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية الثانية والمتعلقة بمتغير الخلفية العلمية

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠٠٨٤	٤	٠،٠٠٤٢	٠،٢٨٣	.٠٤١
المربعات الداخلية	١،٥٦٩	٩٥	٠،٠٠٨١٩		
المربعات الكلية	١،٥٧٧٤	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير الخلفية العلمية، حيث إن مستوى الدلالة ٠٤١. وهذا يعني رفض الفرضية الثانية.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٫٠٥ لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تعزى لمتغير مكان شهادة التوجيهي، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١١)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية الثالثة والمتعلقة بمتغير مكان شهادة التوجيهي

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠٠٧٢	٢	٠،٠٠٣٦	٠،١٦٣	.٢٥١
المربعات الداخلية	١،٥٦٢	٩٧	٠،٠٠٤١٧		
المربعات الكلية	١،٦٣٤	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير مكان شهادة التوجيهي، حيث إن مستوى الدلالة ٢٥١. وهذا يعني قبول الفرضية الثالثة.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية الرابعة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تعزى لمتغير معدل التوجيهي، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الاحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٢)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية الرابعة والمتعلقة بمتغير معدل التوجيهي

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠١٣٤	٥	٠،٠٠٦٧	٠،١٦٣	.٠٣٥
المربعات الداخلية	١،٩٦٩	٩٤	٠،٠٠٢١٧		
المربعات الكلية	١،٩٨٢٤	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير معدل التوجيهي، حيث إن مستوى الدلالة ٠٣٥. وهذا يعني رفض الفرضية الرابعة.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية الخامسة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تعزى لمتغير نوع الدراسة، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٣)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية الخامسة والمتعلقة بمتغير نوع الدراسة

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠١٧٢	٢	٠،٠٠٨٦	٠،٠٦٣	.١٤٩
المربعات الداخلية	١،٨٠٩	٩٧	٠،٠٠٥١٧		
المربعات الكلية	١،٨٤٣٤	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير نوع الدراسة، حيث إن مستوى الدلالة ١٤٩. وهذا يعني قبول الفرضية الخامسة.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية السادسة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تعزى لمتغير المستوى الدراسي، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الاحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٤)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية السادسة والمتعلقة بمتغير المستوى الدراسي

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠٠٦٢	٤	٠،٠٠٣١	٠،١١٣	.٣٢
المربعات الداخلية	٢،٠١٢	٩٥	٠،٠٠١١٧		
المربعات الكلية	٢،٠١٨٢	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير المستوى الدراسي، حيث إن مستوى الدلالة ٣٢. وهذا يعني قبول الفرضية السادسة.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية السابعة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تعزى لمتغير قوة الطالب في اللغة الإنجليزية قبل المرحلة الجامعية، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية، ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٥)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية السابعة والمتعلقة بمتغير قوة الطالب في اللغة الإنجليزية قبل المرحلة الجامعية

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠١١٢	٥	٠،٠٠٥٦	٠،٠٧٣	.٠٤٩
المربعات الداخلية	٢،١٦٩	٩٤	٠،٠٠٦١٧		
المربعات الكلية	٢،١٨٠٢	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير قوة الطالب في اللغة الإنجليزية قبل المرحلة الجامعية، حيث إن مستوى الدلالة ٠٤٩. وهذا يعني رفض الفرضية السابعة.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية الثامنة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تُعزى لمتغير طريقة دراسة الطالب، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٦)

اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار الفرضية الثامنة والمتعلقة بمتغير طريقة دراسة الطالب

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠٠٥٢	٣	٠،٠١٠٤	٠،٢٥٣	.٠٤٥
المربعات الداخلية	١،٩١٩	٩٦	٠،٠٠٣٥٧		
المربعات الكلية	١,٩٢٤٢	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير طريقة دراسة الطالب، حيث إن مستوى الدلالة ٠٤٥. وهذا يعني رفض الفرضية الثامنة.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية التاسعة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تعزى لمتغير موعد المحاضرة، فقد اُستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية، ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٧)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية التاسعة والمتعلقة بمتغير موعد المحاضرة

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠٠٧٢	٥	٠،٠٠٣٦	٠،٠٨٣	.١٢٤
المربعات الداخلية	١،٨٦٩	٩٤	٠،٠٠٣١٧		
المربعات الكلية	١,٨٧٦٢	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير موعد المحاضرة، حيث إن مستوى الدلالة ١٢٤. وهذا يعني قبول الفرضية التاسعة.

ومن أجل دراسة صحة الفرضية العاشرة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠٥. لإدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطالب في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تعزى لمتغير أسلوب المحاضر، فقد أُستخدم اختبار تحليل التباين الاحادي ONE WAY ANOVA عند مستوى دلالة ٥٪ لاختبار الفرضية ونتائج الجدول تبين ما يأتي:

الجدول (١٨)

اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لاختبار الفرضية العاشرة والمتعلقة بمتغير أسلوب المحاضر

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
المربعات بين الفئات	٠،٠١٧٦	٤	٠،٠٠٨٦	٠،٠٩٣	.٠٣١
المربعات الداخلية	١،٥٧٩	٩٥	٠،٠٠٣١٧		
المربعات الكلية	١،٥٩٦٦	٩٩			

ويتضح من الجدول السابق أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٥٪ في أداء طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح، تعزى لمتغير أسلوب المحاضر، حيث إن مستوى الدلالة ٠٣١. وهذا يعني رفض الفرضية العاشرة.

النتائج والتوصيات:

١. لا يوجد تأثير لمتغير الجنس على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادى المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

٢. لا يوجد تأثير لمتغير مكان شهادة التوجيهي (داخل فلسطين، وخارج فلسطين) على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادى المحاسبة (١) الذي طرح لاول مرة باللغة الإنجليزية.

٣. لا يوجد تأثير لمتغير نوع دراسة الطالب (عادي، موازي) على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادئ المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

٤. يوجد تأثير لمتغير المستوى الدراسي: (سنة أولى، سنة ثانية) على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادى المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

٥. يوجد تأثير لمتغير موعد المحاضرة على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادى المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

٦. يوجد تأثير لمتغير الخلفية العلمية في امتحان الثانوية العامة على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادى المحاسبة (١) الذي طرح لاول مرة باللغة الإنجليزية.

٧. يوجد تأثير لمتغير معدل التوجيهي على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادى المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

٨. يوجد تأثير لمتغير قوة الطالب في اللغة الإنجليزية قبل المرحلة الجامعية على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادئ المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

٩. يوجد تأثير لمتغير طريقة دراسة الطالب على أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادئ المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

١٠.يوجد تأثير لمتغير طريقة وأسلوب المحاضرعلى أداء الطلبة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة النجاح في مساق مبادى المحاسبة (١) الذي طرح لأول مرة باللغة الإنجليزية.

التوصيات:

١. خضوع الطلاب إلى امتحان مستوى باللغة الإنجليزية خاص بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

٢. تعديل الخطط الدراسية بحيث يكون هناك متطلب سابق في اللغة الإنجليزية قبل دخول الطالب إلى مساق مبادى المحاسبة (١) .

٣. توصي الدراسة بقبول الطلبة في كلية الاقتصاد للطلبة الذين خلفيتهم العلمية علمي وتجاري فقط.

٤. العمل على عقد ورشات عمل لتثقيف الطلبة بكيفية الدراسة، والتعامل مع المراجع الأجنبية.

٥. تكثيف عقد لقاءات لمدرسي المساق من أجل تقويم التجربة ومراجعتها، ووضع الحلول المناسبة التي تواجه الطلبة.

٦. عمل دراسات أخرى على بقية أقسام الكلية.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. الرشيد، حمد، تعليم اللغة الإنجليزية، الإيجابيات والسلبيات، ٢٠٠٠

٢. الشامي ووسوف، دراسة تحليلية على نتائج طلبة كلية الزراعة في جامعة الملك فيصل بالسعودية، ١٩٩٣

٣. الغامدي، تأثير تدريس اللغة الإنجليزية على ثقافة الطلاب، ٢٠٠٣

٤. القاضي، اثر إدخال اللغة الإنجليزية على أداء الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة الملك فهد للبترول، ١٩٩٠

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Görlach, M. (ed.) (2002). Still more Englishes. Amsterdam: John Benjamins 5-*

قياس مدى تطبيق المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي كجزء من عملية التدقيق الشاملة

د. خليل محمود الرفاعي*
د. خالد راغب الخطيب**

* أستاذ مشارك/ قسم المحاسبة/ جامعة البلقاء التطبيقية/ عمان/ الأردن.
** أستاذ مساعد/ قسم المحاسبة/ جامعة البترا/ عمان/ الأردن.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى تطبيق المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي باعتباره جزءاً من عملية التدقيق الشاملة ، وتشكل مجتمع الدراسة من (٥٤٠) محاسباً قانونياً أردنياً. واختيرت عينة تتكون من (٩٠) من المحاسبين القانونيين الأردنيين ، وذلك باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة.

وحُلِّلت البيانات التي جُمعت بوساطة حزمة البرامج الإحصائية (SPSS) .وقد توصلت الدراسة إلى إن الشركات الأردنية تتبنى العديد من الأنشطة الاجتماعية ، وأن المدققين الأردنيين لا يطبقون مفهوم التدقيق الاجتماعي عند فحص البيانات المالية كجزء من عملية التدقيق، إلا أنهم يؤيدون أن فحص الأداء الاجتماعي للعملاء يعدُّ جزءاً من عناصر جودة أداء مكاتب التدقيق .وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تولي الشركات الأردنية اهتماماً أكبر في الأنشطة الاجتماعية .

كما يجب أن يقوم مدقق الحسابات بوضع خطة تتضمن برنامجا للتدقيق الاجتماعي كجزء من عملية التدقيق الشاملة، و أن تُلزم جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين المدققين ومكاتب التدقيق بتطبيق التدقيق الاجتماعي ،كما ينبغي أن تقوم الجمعية بعقد العديد من الندوات والدورات من أجل التوعية بأهمية التدقيق الاجتماعي .

الكلمات الدالة: التدقيق الاجتماعي ،المحاسب القانوني (مدقق الحسابات)

Abstract:

This study aims at evaluating the extent of the Jordanian Auditors' implementation for the social auditing as part of their comprehensive auditing process. The study population consisted of (540) Jordanian certified Accountants. And the researcher selected a sample of (90) J.C.P.A to be the random simple sample of the present study.

The data were later analyzed by (SPSS) package. The study concluded that Jordanian companies are adopting a number of social activities, but the Jordanian auditors don't implement the principle of social auditing when auditing financial data. Yet, the study also concluded that Jordanian auditors encourage the implementation of clients social performance as apart of quality assurance of the auditing process. The study recommended that it is necessary for Jordanian companies to give greater interest to social activities as part of their activities. On the other hand, the auditor should use a plan which includes a program of social auditing as part of the comprehensive auditing process. Such program should be applied by Jordanian companies through the supervision of the Jordanian charter for the Accountant association and Auditing offices. Furthermore, the Association should provide all necessary training programs which can enhance the importance of social auditing.

Key words: *Social auditing, Certified Public Accountant (Auditor)*

مقدمة:

يعرف التدقيق الاجتماعي بأنه نشاط مستقل يهدف إلى القيام بعملية فحص البيانات المالية الخاصة بالنشاط الاجتماعي والمثبتة في سجلات المشروع وقوائمه المالية ، وكذلك أي بيانات أو تقارير أخرى متعلقة بالنشاط الاجتماعي، بهدف إعطاء رأي فني محايد عن مدى مساهمة المشروع بالإيفاء بالمتطلبات والمسؤوليات الاجتماعية اتجاه البيئة التي يعمل فيها المشروع ، لذلك كان لابد من إبلاء مفهوم التدقيق الاجتماعي عناية خاصة ، فكما أن المنشآت تقوم باستغلال موارد المجتمع الذي تعمل به ، فان على هذه المنشآت مسؤولية تجاه هذا المجتمع والبيئة .

مشكلة البحث:

نظرا لتعاظم دور المنشآت الاقتصادية في المجتمعات، ظهرت الحاجة إلى ضرورة أن تتبنى هذه المنشآت بعض الأنشطة الاجتماعية ، وهذه الأنشطة تأخذ حيزاً من نشاط المنشأة، لذلك كان لا بد من أن يقوم المدقق بتدقيق هذه الأنشطة أسوة بالأنشطة الاقتصادية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتقيس مدى تطبيق المدققين الأردنيين للتدقيق الاجتماعي باعتباره جزءاً من عملية التدقيق الشاملة، **لذلك يتوقع أن تجيب الدراسة عن الأسئلة الآتية**:-

- ما مدى قيام الشركات الأردنية بأنشطة اجتماعية؟
- ما مدى ممارسة المدققين الأردنيين للتدقيق الاجتماعي؟

هدف البحث:

يهدف البحث إلى:

- تحديد مفهوم التدقيق الاجتماعي .
- تحديد مدى وعي المدققين الأردنيين بالتدقيق الاجتماعي وقياسه.
- تحديد مدى قيام مكاتب التدقيق في الأردن بتطبيق التدقيق الاجتماعي .

فرضيات الدراسة:

تبحث الدراسة في الفرضيتين الآتيتين:

♦ **الفرضية الأولى**: HO لا تقوم الشركات الأردنية بأنشطة اجتماعية إلى جانب نشاطها المعتاد.

♦ **والفرضية الثانية**: HO لا تطبق مكاتب التدقيق في الأردن التدقيق الاجتماعي باعتباره جزءاً من عملية التدقيق الشاملة

منهجية الدراسة:

لغايات تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، أُستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الشكل الآتي.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من (٥٤٠) محاسباً قانونياً أردنياً. واختيرت عينة تتكون من (٩٠) من المحاسبين القانونيين الأردنيين، وذلك باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة.

مصادر جمع البيانات:

♦ **المصادر الثانوية**: وتشمل الكتب والدراسات السابقة والدوريات التي تناولت هذا الموضوع وذلك باللغتين العربية والإنجليزية.

♦ **المصادر الأولية**: من خلال تصميم استبانة و توزيعها على العينة من أجل الحصول على البيانات المطلوبة للبحث العلمي.

أداة الدراسة:

بهدف تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها صُممت استبانة تتضمن أسئلة ذات علاقة بمفهوم التدقيق الاجتماعي، إلى جانب أسئلة تتعلق بصفات أفراد العينة الشخصية والاجتماعية.

الإجراءات الإحصائية:

من أجل تحليل البيانات المجموعة، استخدمت العديد من الإجراءات الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 10.0) ، استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتوزيعات التكرارية، إضافة إلى اختبار one sample t- test، كذلك استخدم اختبار K- S للتحقق من أن البيانات تتمتع بالتوزيع الطبيعي.

الدراسات السابقة:

◄ (الحسنى، ١٩٩٦) بعنوان دراسة متقدمه في المراجعة (نحو إطار للمراجعة الاجتماعية) ، أكد الباحث على أن الحاجة أصبحت ماسة لمراجعة أداء المنشآت الاجتماعية

ومسؤولياتها الاجتماعية ، أو ما يسمى المحاسبة الاجتماعية من خلال نموذج علمي وعملي لقياس المنافع الاجتماعية والتكاليف الاجتماعية ، ومن ثم للإفصاح الكافي والوافي عن ذلك كله في تقارير محاسبية خدمة لكل الأطراف المعنية، وتدعيماً للدور الفعال والمتنامي للمراجعة وللرقابة المالية في حماية المال العام والخاص، ولاستخدامه بكفاءة وفعالية، وقد حاول الباحث وضع إطار كامل وشامل لكل جوانب المراجعة الاجتماعية بدءا بمفهومها ومروراً بأهدافها، وتحديد إجراءاتها وأساليبها وخطواتها والمستلزمات الداخلية والخارجية والمعايير المتعددة المتعلقة بكل جانب من جوانبها «.

◄ (**نافذ أبو بكر، ١٩٩٦**) : «دراسة حول الإقرار والإفصاح الاجتماعي من قبل الشركات المساهمة العامة المحدودة في الأردن، دراسة ميدانية»: تهدف هذه الدراسة إلى زيادة المعرفة حول الإقرار والإفصاح الاجتماعي من قبل الشركات المساهمة العامة المحدودة (كموضوع محاسبي ومدى استجابتها لهذا الموضوع) من مختلف القطاعات الاقتصادية: الصناعية والخدمية والمالية والتأمين في عام ١٩٩٦ والبالغ عددها ١٤٣ شركة مدرجة أسهمها في السوق المالي، وقد أظهرت التقارير بعض الأنواع من الإفصاح الاجتماعي في هذه التقارير، وأن هذا الإفصاح يتعلق بالموارد البشرية والاتصال والعلاقة بالمجتمع والجمهور، إلا أن الإفصاح المتعلق بالمسائل البيئية يحتاج إلى اهتمام أكبر من قبل الشركات الأردنية، وطالما أن الإفصاح الاجتماعي أصبح مألوفا في التقارير والقوائم المالية فهل استجابت مهنة المحاسبة (التدقيق) لذلك؟ وهل تشمل تقاريرها تقويمًا للأداء الاقتصادي والاجتماعي لعملائها؟ .

◄ (**جيجان وإسماعيل**: ١٩٩٨) : «دور المراجعة الاجتماعية في الحد من التلوث»: تعددت الدراسات التي تناولت الكلفة الاجتماعية والعائد الاجتماعي لها، وضرورة إسهام الوحدات الاقتصادية كافة بتحمل مسؤولياتها جراء ذلك، من خلال التوسع في القياس والإفصاح المحاسبي للأداء الاجتماعي للوحدة الاقتصادية، ومن خلال إعداد التقارير والقوائم الاجتماعية بصورة مستقلة عن أدائها الاقتصادي وهو ما يتطلب متابعة هذه الوحدة الاقتصادية لتقويم مدى التزامها بالقوانين والمعايير الموضوعة في ظل توافر هيكل قانوني لمساندة التلوث (التدقيق الاجتماعي) ، واعتماد سياسات حكومية فعّالة للحد منه وهو ما أوصت به دراسة أبو بكر .

◄ **(Wan Hill & Ian Fraiser, 1998)** : بعنوان: المرضى، حقوق ومسؤوليات: نحو تطبيق المراجعة الاجتماعية في حقل الرعاية الصحية الأولية، هدفت الدراسة إلى التحقق من إمكانية تطبيق مفاهيم المراجعة الاجتماعية ضمن حقل الخدمة الصحية في المملكة المتحدة، وقد خلصت الدراسة إلى استنتاج العديد من الوسائل التي قد تساعد في تقويم وضع

المرضى، أبرزها تلك المعلومات التي يوفرها نظام المحاسبة الاجتماعية، وأكدت على إبراز معايير عدة في هذا الخصوص، قامت بها هيئة الخدمات الطبية في المملكة المتحدة .

◄ (**حمو، ٢٠٠١**) مدقق الحسابات والمسؤولية الاجتماعية: يتحدث عن المسؤولية الاجتماعية لمدقق الحسابات الذي يدقق حسابات فروع الشركات متعددة الجنسية في بلاده، والتي تفرض عليه ضرورة مراعاة مصالح وطنه إذا تعارضت مع مصلحة الشركة متعددة الجنسية، فالمدقق عين تبحث عن الحقيقة، وليس حارسا لأموال الشركة، وهذا تجسيد لمسؤوليته الاجتماعية .

◄ (**الشرع، ٢٠٠٢**) «المراجعة عن المسؤولية الاجتماعية في البنوك الإسلامية «: تشغل الأنشطة الاجتماعية حيزاً كبيراً من نشاطات البنوك الإسلامية، ونظامها المحاسبي للبحث في مدى وفاء البنوك الإسلامية بهذه الأنشطة، وهو ما يتطلب نظاماً لمراجعة الكيفية التي تمارس بها هذه البنوك عملياتها من منظور اجتماعي، وتقويم هذه الأنشطة، وقد اتضح أن البنوك الإسلامية لديها معايير عدة تستخدمها للإفصاح عن أدائها الاجتماعي، وقد أوصت الدراسة بتوحيد المفاهيم والسياسات المحاسبية في المصارف الإسلاميه كأساس للمحاسبة والمراجعة الاجتماعية، وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية بأنها تهدف إلى قياس مدى وعي المدققين الأردنيين وإدراكهم بشكل عام وليس البنك الإسلامي فقط لمسؤولياتهم ومسؤولية عملائهم الاجتماعية والتدقيق على هذه المسؤولية.

الإطار النظري:

أهداف التدقيق الاجتماعي:

♦ يسمح للمنشأة بالإشراف الفعال وتوجيه الأداء، وفهم العلاقة بين النواحي التجارية والاجتماعية، وفهم كلفة الآثار البيئية والاجتماعية والثقافية لنشاطها ومضامينها، للاختيار من بين الأولويات، وتعديل التطبيق في ظل النتائج المستخلصة.

♦ يسمح لجمهور المنشأة بالتأثير على أدائها وسلوكها والتأثير على سياساتها المستقبلية.

♦ يمكن المنشأة من التقرير عن أدائها وإنجازاتها الاجتماعية بطريقة مبنية على إثباتات موثقة، بدلا من ادعاءات لا أساس لها.

♦ يسمح لممولي المنشأة ومقرضيها وجمهورها (عمالها وعملائها وموظفيها والمجتمع) للحكم على ما إذا كانت المنشأة قد حققت قيمة مضافة من الناحية الاجتماعية والثقافية والبيئية التي قامت لتحقيقها.

♦ كل ما سبق يمكن المنشأة من تحسين أدائها الاجتماعي سنة بعد أخرى بطريقة ضمنية تشاركيه واضحة وقابلة للقياس (البكري، ٢٠٠١) .

متطلبات التدقيق الاجتماعي:

نجاح التدقيق الاجتماعي في الوصول إلى تحقيق أهدافه يتطلب ما يأتي (الفريد، ٢٠٠١) :

♦ **وجود نظام خاص بالمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية:**

هذا النظام يهدف إلى قياس المعلومات المتعلقة بالأداء الاجتماعي للمشروع وتوصيلها وفي حال غياب هذا المتطلب، ليس بالإمكان تصور إمكانية القيام بالتدقيق، الاجتماعي والسبب

إذا لم يكن هناك، أو لم يكن موجوداً أو لم يوجد نظام محاسبي عن المسؤولية الاجتماعية، فكيف يكون هناك تدقيق اجتماعي؟ . نجاح التدقيق الاجتماعي يتوقف– وبدرجة كبيرة– على طبيعة هذا القياس. كلما كان القياس كمياً أو نقدياً كلما كان أدق أمّا في حال القياس الوصفي، فالدقة سوف تكون أقل إذ لا يتمكن المدقق من إبداء رأيه وبشكل موضوعي عن مدى صحة البيانات، ومدى تغيرها عن الأداء الاجتماعي للمشروع بدقة، إذا لم يُعبَّر عنها بشكل نقدي.

♦ **توافر معايير محددة للأداء الاجتماعي:**

لابد من توافر هذه المعايير لأجل تمكن المدقق من إبداء رأي غير متحيز، وعليه يجب توافر مجموعة من المعايير التي تستخدم لهذا الغرض. والجهات التي تتولى وضع هذه المعايير: إما المشروع نفسه، أو غرفة التجارة والصناعة، أو الجمعيات العلمية والمهنية بالاشتراك مع أساتذة الجامعات. في حال غياب مثل هذه المعايير، يصبح من الصعب على المدقق الاجتماعي أن يؤكد مساهمة المشروع في أدائه الاجتماعي.

♦ **وجود أشخاص أكْفاء للقيام بالتدقيق الاجتماعي:**

يجب أن يقوم بمهمة التدقيق الاجتماعي مدقق كفؤ ويتمتع بالاستقلال، ولديه إلمام ومعرفة ذات طابع اجتماعي التي يساهم فيها المشروع بالإضافة إلى معرفة– وبقدر معقول– بمجالات الاقتصاد والصحة العامة والبيئة والتشريعات العمالية، ثم القوانين الخاصة بحماية البيئة.

♦ **اقتناع الاداره بأهمية التدقيق الاجتماعي:**

يجب أن يكون رد فعل الإدارة إيجابياً تجاه نتائج التدقيق الاجتماعي، وتوصيات المدقق الاجتماعي، بخاصة فيما يتعلق بالجوانب التي لم توليها الإدارة اهتماماً كافياً ففي حال عدم إيمان الإدارة واقتناعها بالنشاط الاجتماعي، قد يؤدي الأمر إلي إلغاء النشاط الاجتماعي بالكامل، والعكس هو الصحيح.

أساليب التدقيق الاجتماعي (Messier, 2000) :

بالإمكان تحديد أساليب التدقيق الاجتماعي بالخطوات الآتية:

♦ تحديد الأنشطة التي ستُفحص وتدقيقها اجتماعيا، والاطلا ع علي كل ما يرتبط بها من سجلات وتقارير ودراسات.

♦ فحص هذه الأنشطة وتدقيقها والتركيز علي الجوانب المالية الاجتماعية، مع التركيز على نتائج هذه الأنشطة وتقويم هذه النتائج في ضوء المعايير.

♦ إعداد تقرير نتائج التدقيق الاجتماعي يتضمن رأياً محايداً للمدقق.

أهم الوسائل التي يستخدمها المدقق الاجتماعي تتمثل بالآتي:

♦ **الفحص الفني، والميداني:**

بالنظر لوجود جوانب ذات طابع فني متعلقة بالجوانب الاجتماعية، يستعين المدقق عند قيامة بالتدقيق الاجتماعي بفحص أو دراسة فنية يقوم بها المتخصصون علي سبيل المثال في مجال التلوث.

♦ **الفحص الحسابي والمستندي:**

- الفحص الحسابي يستند أساساَ على فحص السجلات والمستندات، وكذلك القوائم المالية التنظيمية للبيانات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية التي ينبغي التأكد من صحتها من الناحية الحسابية.

- أما الفحص المستندي: فيعني التأكد من وجود مستند لكل عملية متعلقة بالنشاط الاجتماعي للمشروع، وأن المستند قانوني وصحيح ، وأنه يدخل في نطاق النشاط الاجتماعي للمشروع.

♦ **نظام المصادقات والاستفسارات:**

نظام المصادقات يهدف إلى الحصول على إقرار مكتوب من داخل المشروع أو خارجه عن صحة أو خطأ مبالغ أو خدمات يكون قد حصل عليها كنتيجة لنشاط أو أكثر

من الأنشطة الاجتماعية للمشروع **ومن أمثلة ذلك**:

- قيام المشروع بتقديم تبرعات لبعض المؤسسات الخيرية أو التعليمية في المنطقة المحيطة بالمشروع.
- قيام المشروع بتقديم مبالغ نقدية لبعض العاملين في المشروع لأجل استكمال دراساتهم.
- قيام المشروع بإعطاء بعض المؤسسات الاجتماعية لبعض من أصوله لفترة معينة.
- قيام المشروع بعقد دورات تدريبية مجانية لغير العاملين، ومن الموجودين في المنطقة المحيطة بالمشروع.

أما نظام الاستفسارات: فيستخدمه المدقق في أثناء مصادقته لبعض الأمور غير الواضحة التي تحتاج إلى توضيح وبعض هذه الاستفسارات يوجه إلى الإدارة. أو يستخدم الاستفسارات لتحديد آثار بعض الأنشطة الاجتماعية للمشروع. مثال ذلك:

- الاستفسار الذي يوجه إلي العاملين في المشروع لبيان مدى استفادتهم من النشاط الاجتماعي، أو الاستفسارات التي يقوم بها المدقق بين المواطنين المقيمين بالمنطقة المحيطة بالمشروع لمعرفة رأيهم فيما يتعلق بالبرامج الاجتماعية المقدمة لهم من قبل المشروع.

- **الجرد العملي**:

من بين الأساليب التي يستخدمها المدقق الخارجي القيام بجرد عملي للأصول الخاصة بالأنشطة الاجتماعية للمشروع، فإلي جانب الفحص والتدقيق المستندي للتأكد من صحة هذه الأصول، وارتباطها بالنشاط الاجتماعي، يستخدم المدقق أسلوب الجرد العملي بقصد التأكد الفعلي لتلك الأصول، والحالة التي هي عليها لغاية تاريخ إعداد التقرير الخاص عن النشاط الاجتماعي للمشروع.

من الذي يقوم بالتدقيق الاجتماعي؟

بالنظر إلى تعدد الجوانب الفنية والاجتماعية للأنشطة الاجتماعية، يتطلب الأمر أن يقوم بعملية التدقيق الاجتماعي فريق وليس فرداً واحداً، على أن يترأس هذا الفريق مدقق قانوني، وأن يضم الفريق مختلف التخصصات من متخصصين من الصحة العامة والتلوث، إلى متخصصين بالاجتماع والتشريعات العمالية إلى غيره من التخصصات الأخرى.

التدقيق الاجتماعي بالصورة وبالشكل الذي تم التعرض له سابقاً يثير تساؤلا حول العلاقة بين التدقيق الاجتماعي وبين الخدمات الاستشارية، وأثرها على استقلالية المدقق الذي يترأس فريق التدقيق.

التخصصات المختلفة التي ذُكرت سابقاً جميعها ترتبط بقسم الخدمات الاستشارية داخل مكتب المدقق الخارجي الاجتماعي. هذه المجموعة أو هذا الفريق قد يقوم بتقديم خدمات استشارية لأحد المشروعات مقابل الحصول على أتعاب معينة، وفي الوقت نفسه تشترك في عملية التدقيق للمشروع نفسه.

بالإمكان القول إن تقديم الخدمات الاستشارية لا يؤثر على استقلالية المدقق الخارجي، إذ لا يعدّ المدقق الاجتماعي موظفاً لدى المشروع الذي تقدم له الخدمة الاجتماعية والاستشارية.

والأمر الثاني وهو الأهم أن المدقق الاجتماعي يقوم بعمله ويبدي رأيه من وحي ضميره، ومدى التزامه بأخلاقيات المهنة وسلوكياتها.

تكاليف المدقق الاجتماعي:

♦ **تثار مشكلة أخرى حول المسؤول عن سداد تكاليف التدقيق الاجتماعي وأتعابه:**

المبدأ أن الجهة التي تستفيد من الخدمات التي يقدمها المدقق الاجتماعي هي الأولى بأن تتحمل الأتعاب والتكاليف. ولكن هذا الأمر صعب التطبيق من الناحية العملية، إذ إن الفئات المستفيدة من خدمات المدقق الاجتماعي كثيرة ومتعددة وبالتالي يصعب تطبيق هذا المبدأ، وعليه، فإن أنسب جهة تتولى القيام بتسديد أتعاب عملية التدقيق هي الإدارة (أبو غزالة ،١٩٩٨) .

مقارنة بين التدقيق المالي والتدقيق الاجتماعي (الخطيب ،٢٠١٠) :

وجهة المقارنة	التدقيق الاجتماعي	التدقيق المالي
من حيث المفهوم	هو نشاط مستقل يهدف إلى القيام بعملية فحص البيانات المالية الخاصة بالنشاط الاجتماعي، والمثبتة في سجلات المشروع وقوائمه المالية، وكذلك أي بيانات أو تقارير أخرى متعلقة بالنشاط الاجتماعي بهدف إعطاء رأي فني محايد عن مدى مساهمة المشروع بالإيفاء بالمتطلبات والمسؤوليات الاجتماعية تجاه البيئة التي يعمل فيها المشروع.	هو القيام بعملية فحص لأنظمة الرقابة الداخلية وللبيانات المالية والمثبتة في سجلات المشروع بغرض إبداء رأي فني محايد عن صحة تعبير القوائم المالية عن نتيجة أعمال المشروع ومركزه المالي.

وجهة المقارنة	التدقيق الاجتماعي	التدقيق المالي
من حيث الأهداف	التأكد من صحة البيانات المتعلقة بالجوانب الاجتماعية للمشروع ودقتها. إبداء رأي فني محايد عن مدى تعبير القوائم المالية والتقارير الخاصة بالأنشطة الاجتماعية عن الأداء أو النشاط المؤيدة لها.	التأكد من صحة البيانات والأرقام المثبتة في سجلات المشروع وقوائمه المالية ودقتها. إبداء رأي فني محايد عن صحة تعبير القوائم المالية وحسابات النتيجة عن نتيجة أعمال المشروع ومركزة المالي.
من حيث النطاق	نطاق عمله يتلخص في فحص المستندات والسجلات والقوائم المالية، مع التركيز فقط على الجانب ذي الطابع الاجتماعي للمشروع والمستندات المؤيدة لها.	نطاق عمله فحص نظام الرقابة الداخلية والسجلات والمستندات والقوائم المالية لأجل التأكد من صحة العمليات المثبتة فيها من الناحية المستندية والحسابية
ممن حيث الأساليب	الفحص الفني والميداني الفحص الحسابي والمستندي نظام المصادقات والاستفسارات. الجرد العملي.	الجرد الفعلي والعملي. فحص حسابي ومستندي. فحص انتقادي . نظام المصادقات والاستفسارات. نظام المقارنات.
القائم بعملية التدقيق	فريق يرأسه مدقق قانوني يضم متخصصين بالصحة العامة والكيمياء والبيولوجي وعلم الاجتماع والقوانين.	مدقق قانوني
المستفيد من عملية التدقيق	المستفيدون ويتمثلون بما يأتي: العاملون، والعملاء، والجهات الحكومية، والمستثمرون، وجماعات الضغط الاجتماعي، ثم الجمهور بصفة عامة.	المستفيدون منه وبشكل أساسي. أصحاب المشروع ، والمستثمرون ، والمقرضون

الدراسة الميدانية:

هذه الدراسة تحليلية، وقد اعتمدت على توزيع استبانة للحصول على المعلومات من المحاسبين القانونيين الممارسين للمهنة في مكاتب التدقيق، وعددهم حوالي ٥٤٠ مدققاً، مسجلين لدى جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين، بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٩٠) استبانه، أستردت (٧٧) استبانه منها صالحة للتحليل لأغراض الدراسة، أي بنسبة ٨٥،٥٦٪ وقد استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

- التحليل الوصفي بإيجاد متوسطات الإجابة عن أسئلة الاستبانة ونسبها المئوية بحيث تعدّ الإجابة ايجابية إذا كانت قيمة المتوسط (٣) فأكثر، وسلبية إذا كانت أقل من(٣).

- T- test One sample من أجل اختبار فرضيات الدراسة ،بحيث كانت قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية.
- استخدام اختبار K- S للتحقق من أن البيانات تتمتع بالتوزيع الطبيعي.

وفيما يأتي عرض لنتائج الدراسة الميدانية:

تحليل النتائج الإحصائية:

أولاً- خصائص عينة الدراسة:

الجدول (١)

سنوات الخبرة

الفئه	التكرار	النسبه
أقل من سنة	١٥	٪١٩,٤٨
١- ٥ سنوات	٢٣	٪٢٩،٨٧
٦- ١٠ سنوات	١٧	٪٢٢،٠٨
١١ سنه فأكثر	٢٢	٪٢٨،٥٧
المجموع	٧٧	٪١٠٠

نلاحظ من الجدول أعلاه أن ١٩,٤٨٪ من المدققين تقل سنوات خبرتهم عن سنة، بينما ٢٩،٨٧٪ من المدققين تقل سنوات خبرتهم عن ٥ سنوات في حين أن ٢٢،٠٨٪ من المدققين تقل خبرتهم عن ١٠ سنوات ، بينما نجد أن ٢٨،٥٧٪ من المدققين موضع الدراسة تزيد خبرتهم عن ١١ سنة.

الجدول (٢)

المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	٥٣	٪٦٨،٨٣
ماجستير	١٩	٪٢٤،٦٨
دكتوراة	٥	٪٦،٤٩
المجموع	٧٧	٪١٠٠

نلاحظ أن ٦٨،٨٣٪ من عينة الدراسة من حملة البكالوريوس، في حين أن ٢٤،٦٨٪ من حملة شهادة الماجستير، و٦،٤٩٪ من حملة شهادة الدكتوراة .

عرض نتائج الدراسة:

فيما يأتي جدول يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة الدراسة، حيث لخصت في الجدول الآتي:

الجدول (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة الدراسة

السؤال	الوسط الحسابي	متوسط أداة القياس	الانحراف المعيارى
١	٤ر٧٠	٣	١ر١٦
٢	٤ر٦٨	٣	١ر٠٨
٣	٣ر٩٤	٣	١ر١٣
٤ أ	٤ر٠٨	٣	١ر٠٧
٤ ب	٤ر٣٢	٣	٠ر٨٢
٤ ج	٤ر٢٤	٣	٠ر٩٢
٤ د	٤ر١٢	٣	١ر١٠
٥	٣ر٤٤	٣	١ر٠٧
٦	٤ر١٦	٣	١ر١٥
٧	٢ر٧٧	٣	١ر٠٣
٨	٢ر٦٨	٣	٠ر٩٨
٩	٢ر٠٨	٣	١ر١٤
١٠	٣ر٥٤	٣	١ر٢٧

نلاحظ من الجدول أعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة سلبية نحو السؤال (٧،٨،٩) ، وذلك لأن وسطها الحسابي أقل من متوسط أداة القياس، بينما كانت اتجاهاتهم إيجابية نحو باقي الأسئلة، وذلك لأن وسطها الحسابي أكبر من متوسط أداة القياس .

اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى: HO**: لا تقوم الشركات الأردنية بأنشطة اجتماعية الى جانب نشاطها المعتاد.

الجدول (٤)

نتائج اختبار الفرضية

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية
٤ر٩٧	٢ر٠٠٩٦	٠ر٠٠٠١	رفض

فقد أستخدم اختبار T- test One sample، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ٩٧ر٤) أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من قيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة Ha، وهذا يعنى انه توجد دلالة إحصائية على قيام الشركات الأردنية بأنشطة اجتماعي .

- **الفرضية الثانية**: **Ho**: لا تطبق مكاتب التدقيق في الأردن التدقيق الاجتماعي باعتباره جزءاً من عملية التدقيق الشاملة.

الجدول (٥)

نتائج اختبار الفرضية

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية العدميه
٧٧ر١	٠٠٩٦ر٢	٠٠٠١ر٠	قبول

فقد أستخدم اختبار T- Test One sample، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = ٧٧ر١) أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي: تقبل الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية (Ho) ، وهذا يعني أن مكاتب التدقيق في الأردن لا تطبق التدقيق الاجتماعي باعتباره جزءاً من عملية التدقيق الشاملة.

النتائج:

لقد توصل الباحثان إلى النتائج الآتية:

١. تتبنى الشركات الأردنية العديد من الأنشطة الاجتماعية.

١. لا يطبق المدققون الأردنيون مفهوم التدقيق الاجتماعي عند فحص البيانات المالية كجزء من عملية التدقيق.

٢. يؤيد المدققون الأردنيون أن فحص الأداء الاجتماعي للعملاء يعدّ جزءاً من عناصر جودة أداء مكاتب التدقيق.

التوصيات:

يوصي الباحثان بما يأتي:

١. ضرورة أن تولي الشركات الأردنية اهتماماً أكبر في الأنشطة الاجتماعية.

٢. ضرورة أن يقوم مدقق الحسابات بوضع خطة تتضمن برنامجا للتدقيق الاجتماعي كجزء من عملية التدقيق الشامل.

٣. ضرورة أن تلزم جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين المدققين ومكاتب التدقيق بتطبيق التدقيق الاجتماعي.

٤. ضرورة أن تقوم جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين بعقد العديد من الندوات والدورات من أجل التوعية بأهمية التدقيق الاجتماعي .

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. البكري، تامر، أبي سعيد، «إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية»، المجلة العربية للإداره، ٢١٤٠عدد١، حزيران ٢٠٠١.

٢. أبو غزاله، طلال، «الحاجة العربية تتزايد لأهمية محاسبة البيئة»، المحاسب القانوني العربي ، العدد ١٠٥، آذار/ نيسان ١٩٩٨ .

٣. جيجان، طلال، إسماعيل، «دور المراجعة الاجتماعية في الحد من التلوث» جامعة العلوم التطبيقية، المؤتمر العلمي المحاسبي الثاني، عمان، حزيران ١٩٩٨.

٤. حمو، عبد المجيد، «مدقق الحسابات والمسؤولية الاجتماعية» المؤتمر العملي المهني الثالث لجمعية مدققي الحسابات الأردنيين بالتعاون مع مركز البنك العربي للبحث العلمي، عمان، ١٨ – ١٩ أيلول، ٢٠٠١

٥. الحسنى، صادق دراسة متقدمة في المراجعة (نحو إطار للمراجعة الاجتماعية) ١٩٩٦.

٦. الشرع، مجيد جاسم، «المراجعة عن المسؤولية الاجتماعية في المصارف الاسلاميه» (عمان: دار وائل للنشر ٢٠٠٢)

٧. الفريد، «مدقق الحسابات والمسؤولية المهنية والقانونية الاجتماعية» المؤتمر العملي المهني، جمعية مدققين الحسابات القانونيين الأردنيين، عمان ١٨٠ – ١٩/٩/ ٢٠٠١

٨. الخطيب، خالد، تدقيق الحسابات، عمان ٢٠١٠

٩. ندوة علميه مهنية عن المحاسبة الاجتماعية، جامعة الإسراء، ٢٠٠٢ مجلة المدقق العددان ٤١/ ٢/ ٢٠٠٠.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Abu- Baker>Nafez, «corporate social reporting and disclosuer practice in jrdan: an empezical investigation « dirasat admisterative sciences ; vlume 27.No.12*
2. *Messier, W.F,JR ., « auditing & assurace services, asystem apprach,» second edition, MC Graw- Hill new York,2000.*

ملحق رقم (١)

استبانة الدراسة

القسم الأول: معلومات عن المجيب:

- **العمر:** أقل من ٣٠ سنة من ٣٠– ٤٠ أكبر من ٤٠ سنة.
- **الدرجة العلمية:** بكالوريوس ماجستير دكتوراه غير ذلك (حدد من فضلك).
- **التخصص العلمي:**
- محاسبة إدارة أعمال علوم مالية ومصرفية. غير ذلك (حدد من فضلك) .
- **عدد سنوات الخبرة:**
- أقل من سنة من ١– ٥ سنوات من٥– ١٠ سنوات أكثر من ١٠ سنوات

القسم الثاني:

ت	الفقرات	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
١	أعتقد أن مفهوم التدقيق الاجتماعي غير مستعمل في الأردن					
٢	إن الآثار الاجتماعية المترتبة على نشاط الشركة (العميل) يجعلها مسؤولة من الناحية الاجتماعية عن الإفصاح عن تلك الآثار					
٣	يتم الإفصاح عن النواحي الاجتماعية للشركة ضمن القوائم المالية التي تعدها الشركة .					
٤	يمكن أن يصنف ضمن ألا نشطه والبرامج التي تنفذها المنشأة (الشركة) بدوافع اجتماعية آلاتية: أ. برامج لصالح موظفيها ب. برامج لصالح مساهميها . ج. برامج لصالح عملائها . د. برامج لصالح البيئة المحيطة (المجتمع المحلي)					
٥	عادة ما تقوم الشركة بعمل موازنات سنوية لأنشطتها الاجتماعية بشكل مسبق					
٦	يمكن أن تعهد المنشأة إلى خبير (وعلى نفقتها) لتقييم أدائها في تنفيذ البرامج والأنشطة الاجتماعية .					
٧	عند تقييم البرامج والأنشطة الاجتماعية ، يتم الربط بين أداء البرنامج والأهداف التي تم تصميم البرنامج من أجلها .					
٨	أويد بأن يكون التدقيق الاجتماعي من ضمن المسؤوليات المهنية لمكتب التدقيق .					
٩	يتضمن التقرير السنوي لمدقق الحسابات تقييمه لمدى تعبير القوائم المالية لعميلة عن الأداء الاجتماعي له .					
١٠	إن قيام مكتب التدقيق بفحص الأداء الاجتماعي لعملائه ، يعد عنصرا من عناصر جودة أداء مكتب التدقيق					

إمكانية تطبيق الموازنات الصفرية كموازنة تخطيطية في المجالس المحلية الفلسطينية دراسة حالة (المجالس المحلية في منطقة ضواحي القدس)

د. يونس جعفر*

د. حسين عبد القادر**

* أستاذ مساعد/ كلية العلوم الإدارية والاقتصادية/ جامعة القدس المفتوحة/ فرع القدس.
** أستاذ مساعد/ كلية الإدارة/ جامعة الاستقلال/ أريحا.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على قضية مهمة تخص الموازنة في المجالس المحلية لدى السلطة الوطنية الفلسطينية، وذلك بإمكانية تطبيق الموازنة ذات الأساس الصفري من وجهة نظر القائمين على إعداد الموازنة في المجالس المحلية في مناطق السلطة الفلسطينية، وتحديد الصعوبات والمعوقات التي تقف حاجزاً أمام تطبيق هذا النوع من الموازنات.

لذلك أعدَّ الباحثان استبانة لمعرفة إمكانية التطبيق، حيث اشتملت على مجموعة من المحاور وهي المحور الأول: إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، والمحور الثاني: الصعوبات والمعوقات التي تواجه عملية تطبيق الموازنة الصفرية والمحور الثالث: خطوات إعداد الموازنة الصفرية ومدى توافرها، المحور الرابع: مدى وجود قدرات بشرية ومالية في المجالس المحلية، المحور الخامس القدرة على اتخاذ قرار بتطبيق الموازنة الصفرية، والمحور الأخير يتحدث عن إمكانية تقويم البرامج والأنشطة في المجالس المحلية.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لملاءمة هذا الأسلوب لمثل هذه الدراسات، باستخدام أسلوب الاستبانة لمعرفة آراء المبحوثين، وقد وُزعت (٣٥) استبانة على أعضاء لجان الموازنة في الهيئات المحلية الفلسطينية «عينة الدراسة»، وجمعت الاستبانات جميعها بنسبة ١٠٠٪. واُستخدم برنامج الرزم الاحصائية (SPSS) لتحليل الاستبيانات والمعالجة الإحصائية التي شملت الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرار والنسب المئوية وتحليل التباين الأحادي ومعامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة واختبارات المقارنة (LSD).

تعدُّ الموازنة ذات الأساس الصفري التطور الأخير لعملية إعداد الموازنة والتي تؤدي إلى استغلال الإمكانات مع القدرة على تحديد التكلفة والعائد والمنفعة مع استبعاد المشاريع التي لا تلبي حاجات المجالس المحلية وأهدافها، حتى لو كانت قيد التنفيذ. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: توجد إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية كبديل للموازنة المعمول بها حالياً في المجالس المحلية الفلسطينية، وذلك بسبب وجود الإمكانات الإدارية والمالية والفنية، كما أوصت الدراسة بتذليل الصعوبات والمعوقات التي تواجه عملية إعداد الموازنة الصفرية، كما أوصى الباحثان بضرورة عمل دورات تدريبية للكوادر البشرية المكلفة بإعداد الموازنات، وتعديل النظام المالي الخاص بإعداد الموازنات في المجالس المحلية، ومن أهم التوصيات ضرورة تبني الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية في موازنات المجالس المحلية الفلسطينية.

Abstract:

This study aimed to determine an important issue concerning budgets in local councils of the Palestinian National Authority, and the possibility of applying zero-based budgets, according to officials who prepare budgets in the Palestinian Authority local councils.

The study also aimed to identify difficulties and obstacles facing the application of these types of budgets. Therefore, a questionnaire has been prepared to see the possibility of their implementation, which included a set of axes.

The first axis was the possibility of applying zero budgets in local councils. The second was the difficulties and obstacles that face the implementation of zero budgets. The third one was steps of preparing budgets and their availability. The fourth axis was the existence of human and financial resources in local councils. The fifth one was the ability of decision making in applying zero budgets. The last axis tackled the possibility of evaluating programs and activities in local councils.

The analytical descriptive method, which fits such studies, was used in this study, depending on the questionnaire as a tool for data collection. (35) questionnaires were distributed to members of budgets committees in the Palestinian local councils "sample study", and later they were all recollected. The statistical package (SPSS) and the statistical treatment were used to analyze the questionnaires, including use of the arithmetic mean, standard deviation, frequency, percentages, analysis of variance and coefficient Cronbach Alpha to measure the stability of an instrument study and comparison tests (LSD).

The zero-based budget, is considered as the most recent development in the process of budget preparing, which leads to making use of the possibilities, with the ability to determine both the cost and the benefit in addition to the exclusion of projects that do not meet the needs and objectives of the local councils, even though they are being implemented.

The study found a set of results, the most important was the possibility of applying zero-budget as an alternative to the budget currently used in local councils, due to the presence of administrative, financial and technical resources.

The study also recommends spending more effort to overcome difficulties and obstacles facing the process of preparing zero budgets. The researchers recommended the need for training courses for workers in charge of preparing budgets, the adjustment of the budgets, financial system in local councils, and the need to adopt the zero budget as a planning budget in the Palestinian local councils .

مقدمة:

تعدُّ الموازنات التقديرية من أهم الوسائل والأدوات في القطاع الحكومي والخاص، وهي أداة تخطيطية تؤدي إلى القيام بالمشاريع والبرامج بشكل يحقق الكفاءة والفاعلية على مستوى البرامج والأنشطة التي تقوم بها المؤسسات على اختلاف أنواعها، فقد تطورت دولٌ كثيرة ومؤسسات عديدة من خلال اتباع أساليب عديدة متطورة لتحضير الموازنات وإعدادها، حيث مرت الموازنة بالعديد من المراحل خلال الحقب الزمنية الماضية، وكان أخر استنباط هو موازنة جديدة سميت بالموازنة الصفرية « الموازنة ذات الأساس الصفري» كأداة تخطيطية تؤدي إلى تحقيق مبدأ المنفعة، والتكلفة والعائد، ودقة الرقابة على الأنشطة والبرامج في المؤسسات بشكل عام.

تعدُّ الموازنة الصفرية المرحلة الأخيرة من مراحل إصلاح الموازنة العامة، وقد جاءت لتخدم أهداف الحكومة والمؤسسات الخاصة في مجال تحقيق فعالية أداء الأنشطة والبرامج وكفاءتها، وذلك بتحديد الأولويات بين البرامج المختلفة، مع إلقاء الضوء على جدوى تلك البرامج، ومحاولة إعادة تخصيص الموارد بشكل أفضل. فلم تعد الموازنات قاصرة على تمويل النشاطات المحلية في تقديم الخدمات وإنما امتد أثرها إلى النشاطات الاقتصادية، وتشجيع الاستثمار والارتقاء بمستوى تقديم الخدمات العامة.

كما تعبر الموازنة الصفرية «ذات الأساس الصفري» عن فلسفة متكاملة تتميز عن غيرها من الأنواع وخاصة التقليدية منها، بأنها تستند إلى فكر علمي منطقي متقدم يساعد على توفير أفضل الظروف للإبداع والابتكار والتخلص من الروتين، وذلك من خلال ممارسة التقويم والمراجعة المستمرة للقرارات الإستراتيجية للإدارة، والتكيف مع الظروف البيئية المتغيرة والمعاكسة (هلالي، ٢٠٠٦، ص٨).

لذلك كانت هذه الدراسة حول إمكانية تطبيق هذا النوع من الموازنات التخطيطية في المجالس المحلية الفلسطينية، وتقديم مقترح جديد يمكن الاستفادة منه على مستوى المجالس المحلية ورفع الكفاءة الإنتاجية فيها، وتقديم الخدمات بجودة عالية، وتنبع أهمية هذا النوع من الموازنات في إشراك الموظفين في التخطيط لمستقبل المجالس والاستفادة من خبراتهم العلمية والعملية.

مشكلة الدراسة:

منذ بدء السلطة الوطنية الفلسطينية (عام ١٩٩٥ نتيجة اتفاقيات أوسلو)، واستلامها مهمَّات القيام بالإشراف على المجالس المحلية، وهي تسعى بشكل دائم لتحسين الخدمات

والمشاريع التي تقوم بها المجالس المحلية، كما أنها وضعت كثيراً من القوانين والأنظمة لتحسين أداء المجالس المحلية وبخاصة في النظام المالي، ومن هذه الأنظمة ما يتعلق بالموازنات وآلية إعدادها ودورها في عملية التنمية المحلية، وقد اعتمدت أسلوب الموازنات التقليدية في عملية إعداد الموازنة، وطورت بعض الأساليب وأضافتها إلى الموازنة التقليدية (مثل موازنة البرامج وموازنة التخطيط)، ولم تعمل المجالس بهذه الموازنات، ولم تحقق الأهداف المرجوة بكفاءة وفاعلية.

وقد استخدمت العديد من الدول على مستوى الحكومة أو على مستوى البلديات أساليب مختلفة لإعداد الموازنة بحيث تؤدي الدور المنوط بها بشكل يحقق الكفاءة والفاعلية وتحقيق الأهداف المرجوة منها، وأحد هذه الأساليب هو إعداد الموازنة بأسلوب الموازنة الصفرية (ذات الأساس الصفري) كأحد الأساليب التخطيطية التي تؤدي إلى الاستخدام الأمثل للموارد مع توفير التكلفة، وجدير بالذكر أن بعض الدول تبنَّى نوعاً معيناً من الموازنات في الهيئات الحكومية والخاصة، وتمثلت في موازنة البنود (التقليدية) التي لم تعمل على رفع الكفاءة والفاعلية لدى المجالس المحلية، ولم تحقق الأهداف المنوطة منها، وهنا برزت مجموعة من التساؤلات كان من أهمها التساؤل التالي: «ما مدى إمكانية تطبيق الموازنات الصفرية كموازنة تخطيطية في المجالس المحلية؟ وما المعوقات والصعوبات التي تقف حائلاً أمام تطبيقها؟».

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي: التعرف إلى إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية «ذات الأساس الصفري كموازنة تخطيطية» على بعض الوحدات شبه الحكومية متمثلةً في المجالس المحلية، لما لهذا الأسلوب من مميزات تفضله عن غيره من الأساليب الأخرى.

الأهداف الفرعية:

- التعرف إلى القدرات البشرية والخبرات والقدرات الإدارية ومدى قدرتها على تطبيق موازنة ذات أساس صفري.
- التعرف إلى مدى القدرة على تحديد خطوات هذا النوع من الموازنات بإمكانية صياغة الأهداف، واتخاذ قرار بهذا الشأن، وتقويم البرامج والأنشطة المختلفة والتحضير والإعداد والقدرة على وضع موازنات لبرامج ومشاريع بديلة.
- التعرف إلى الموازنة الصفرية ومتطلباتها و مميزاتها وعيوبها.
- التعرف إلى العقبات والصعوبات التي تقف حائلاً دون تطبيق الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الإيجابيات التي سيحققها تطبيق الموازنة الصفرية، وخاصة في مجال التكلفة والعائد والمنفعة بما يحقق الكفاءة والفاعلية، **حيث سينعكس ذلك على المجالس المحلية فيما يأتي**:

- إمكانية رفع الكفاءة والفاعلية في مستوى التخطيط والتنفيذ عند تطبيق الموازنة ذات الأساس الصفري.
- إمكانية التوفير في مستوى النفقات والتحكم بها، كونه يسمح بإجراء مسح شامل لجميع احتياجات المجلس المحلي على المدى القصير والمدى المتوسط.
- إن تطبيق أسلوب الموازنة الصفرية على المجالس المحلية يعني إمكانية تطبيقه على الوحدات والوزارات الحكومية الأخرى بما يكفل تحسين الوظائف وتخصيص الموارد، والتوفير في النفقات من خلال تحديد سقف كلي للإنفاق، وعدم تجاوز عجز الموازنة في المجالس.
- حسب علم الباحثين فان هذا الأسلوب من أساليب إعداد الموازنة حديث وجديد، ولم يحظَ بالاهتمام الكافي من الناحية العملية وبخاصة على المستوى المحلي.

تساؤلات الدراسة:

- هل يمكن تطبيق الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية في المجالس المحلية.
- ما هي الصعوبات والمعوقات التي تقف أمام تحضير الموازنة الصفرية وإعدادها.
- هل يمكن تحديد خطوات إعداد موازنة ذات أساس صفري في المجالس المحلية.
- هل توجد قدرات بشرية ومالية لدى المجالس المحلية قادرة على إعداد الموازنة الصفرية وتطبيقها.
- هل يمكن اتخاذ القرار من معدي الموازنة بإمكانية إعداد الموازنة الصفرية وتطبيقها.
- هل يمكن تقويم البرامج والأنشطة المختلفة التي تقوم بها المجالس المحلية.

فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠.٠٥$) حول إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية في المجالس المحلية تعزى لمتغير المستوى العلمي.

♦ **الفرضية الثانية**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية تعزى لمتغير المستوى العلمي.

♦ **الفرضية الثالثة**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول خطوات إعداد الموازنة الصفرية في المجالس المحلية تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس.

♦ **الفرضية الرابعة**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول وجود قدرات بشرية ومالية في المجالس المحلية تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس.

♦ **الفرضية الخامسة**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات.

♦ **الفرضية السادسة**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس في المجالس المحلية تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات.

حدود الدراسة:

- **الحدود الزمنية**: لقد تمت الدراسة سنة ٢٠١٢ م.
- **الحدود البشرية والمكانية**: طبقت الدراسة على لجان الموازنة في المجالس المحلية لمنطقة ضواحي القدس وهي عشرة مجالس محلية تابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية.

الدراسات السابقة:

◄ دراسة (**ضرغام، عيد**، ٢٠٠٨) بعنوان «مدى فاعلية الموازنات كأداة للتخطيط والرقابة في بلديات قطاع غزة من وجهة نظر القائمين على إعداد الموازنات وتنفيذها» والتي هدفت إلى استعراض استخدام الموازنات كأداة للتخطيط والرقابة في بلديات قطاع غزة استنادا إلى الأدبيات المحاسبية في هذا المجال من ناحية، وتقويم فاعلية استخدامها ومدى توافر المقومات اللازمة لهذا الاستخدام من ناحية أخرى، وقد اعتمد الباحث على استبانة وزعت على مجتمع البحث المكون من جميع بلديات قطاع غزة ودلت نتائج البحث على توافر معظم المقومات الأساسية اللازمة لاستخدام الموازنات كاداه للتخطيط والرقابة في بلديات غزة.

◄ دراسة (**Alaa – Aldin, 2007**) بعنوان: «zero base»، وهدفت إلى التعرف إلى اتجاهات الموظفين في القطاع الحكومي لسلطنة بروناي دار السلام، نحو تطبيق الموازنة الصفرية في القطاع الحكومي، وقياس مدى الفهم والدعم في حالة تطبيق هذا النظام وقياسه، وتحليل الفوائد والسلبيات التي قد تنجم في حالة تطبيقها لإعداد الموازنة الصفرية في سلطنة بروناي دار السلام، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم الوعي والمعرفة بدرجة متوسطة عن الأسلوب الذي يعتمد تطبيق الموازنة ذات الأساس الصفري، كما أن هناك موافقة عالية ودعماً كبيراً لدى غالبية أفراد العينة في حال تطبيق الموازنة الصفرية فيما أشارت إلى بعض الصعوبات التي تعترض تطبيق الموازنة الصفرية، ولا سيما الوقت والجهد والمال.

◄ دراسة (**الزغبي، ٢٠٠٤**) بعنوان «دور الموازنات في تخطيط ورقابة وتقويم أداء المجالس البلدية في الأردن» وقد هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور الموازنات في تخطيط ورقابة وتقويم أداء المجالس البلدية في الأردن من حيث فاعلية الموازنات في المحافظة على موارد المجالس البلدية وممتلكاتها وفاعليتها في تحقيق أهدافها، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن موازنة البلديات لم تستند في مفهومها وأساليب عملها إلى قواعد الإدارة العلمية، وأن الموازنة تمثل أسلوباً في تقليل النفقات وترشيد القرارات على نحو يكفل معها تحقيق أهداف الموازنة بأقل التكاليف.

◄ دراسة (**الشرايري، رحاحلة، ٢٠٠٩**) بعنوان «إمكانية تطبيق أسلوب الموازنة الصفرية في الوزارات الأردنية»، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أسلوب الأساس الصفري في إعداد الموازنات العامة، ودراسة إمكانية استخدام أسلوب الأساس الصفري في إعداد الموازنات ومعرفة المتطلبات اللازمة لتطبيق هذا الأسلوب، لما يحققه من مميزات، وعلى درجة توافر المتطلبات اللازمة لتطبيقه والصعوبات التي تواجه إمكانية تطبيقه، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أسلوب إعداد الموازنة الصفرية يكمن في إيجاد رقابة فعالة على التكاليف، وتحسين التخطيط والمتابعة، وتحسين الفعالية والكفاءة في تخصيص الموارد، وأن إمكانية تنفيذ خطوات إعدادها ممكنة لتوافر المتطلبات اللازمة لذلك مع وجود بعض الصعوبات التي ليست بدرجة عالية الأهمية.

◄ دراسة (**المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ٢٠٠٢**) بعنوان: «حالة واقعية عن تعليمات إعداد الموازنة باستخدام الأساس الصفري في إحدى الولايات الأمريكية»، وقد هدفت إلى عرض تعليمات إعداد الموازنة باستخدام الأساس الصفري في أحدى الولايات الأمريكية، وهي ولاية روهديز لاند، وتبين من الدراسة أن نظام الأساس الصفري للموازنة

يعد بموجبه مشروع الموازنة على أساس تقويم جميع المشروعات والأنشطة، سواء كانت هذه المشروعات جديدة أو قائمة فعلاً، وتطلّب ذلك تحليلاً كاملاً لمجموعات القرارات الخاصة بكل نشاط حكومي، شرط أن تحتوي مجموعة القرارات هذه على معلومات وبيانات كافية تمكن الإدارات المسئولة عن الموازنة من تقويم كفاءة البرامج والأنشطة ومقارنتها مع المشروعات البديلة المقترحة.

◄ أما دراسة (**Wildavasky, 1984**)، بعنوان « The politics of the Budge-ary process» وهدفت الدراسة إلى قياس إمكانية تطبيق موازنة البرامج والأداء على الموازنات التقديرية، فقد أشارت إلى أن تطبيق موازنة البرامج والأداء قد فشل في كل مكان، ولم يستطع هذا النوع من الموازنات التأثير في القرارات الحكومية المختلفة بشكل يتواءم مع مبادئ موازنة البرامج والأداء، وإن فشل تطبيق موازنة البرامج والأداء ليس بسبب عدم توافر البيانات الحكومية، أو طرق القياس أو عدم كفاية برامج التدريب، بل لوجود نقاط ضعف أساسية في هذا النوع من الموازنات.

◄ أما دراسة (**حماد، ٢٠٠٦**) بعنوان «تطوير النظام المحاسبي الحكومي في فلسطين»، فقد هدفت إلى تسليط الضوء على النظام المحاسبي الحكومي الفلسطيني وإمكانية وضع مقترحات للتطوير بما يتضمن تحسين أدائه وزيادة قدرته على تقويم أداء العاملين في الوحدات الحكومية، وقياس تكلفة الأنشطة والبرامج الحكومية التي تُنفذ لمعرفة حقيقة مردودها وعائدها في مجالاتها المختلفة، وقد توصل إلى مجموعة من التوصيات:

- إن الاستمرار في تطبيق النظام المحاسبي الحكومي الراهن، وعدم إدخال نظام المحاسبة الإدارية سوف يؤدي إلى الجمود في عقلية الكوادر البشرية التي تتعامل مع ذلك النظام، إما كمشغل له أو كمستخدم لمخرجاته، ويحد من متابعة التطورات الجديدة في أساليب الإدارة والتحليل.

- النظام المحاسبي القائم على الإنفاق لا يرتبط بالإنجاز، وبالتالي يجب تغيير الوضع الراهن بما يلزم أكثر في تنفيذ برامج معينة، وأداء محدد في مختلف الوحدات.

- النظام المحاسبي القائم يؤثر على نفوذ المسئولين في الوحدة الحكومية إلى حد كبير في تحديد حجم الإنفاق المخصص للوحدة دون أن يتبع ذلك أية أساليب مساءلة.

- لا تتوافر في النظام المحاسبي القائم مقومات نظام محاسبة المسئولية، وتقويم الأداء، مما يفقد الفرد الاهتمام الكامل بالعمل أو الرغبة في التطوير.

- الحاجة إلى بلورة مرتكزات الموازنة المقترحة في صورة نظام محاسبي يمثل البيئة التي سيعمل فيها، والتشريعات القانونية الخاصة بالدولة، والتي يقوم عليها مدخل النظم كاتجاه حديث في نظم المعلومات.

◄ دراسة (**عبد الرازق، ٢٠٠٢**) بعنوان «هيكل الموازنة العامة الفلسطينية»، تلخصت مشكلة البحث في التركيز على الأشكال التي تغذي توزيع النفقات العامة الجارية خلال الفترة ١٩٩٥ـ ٢٠٠٣ وهيكلية الموازنة العامة الفلسطينية وإشكالاتها. وقد هدفت الدراسة إلى مراجعة التطورات الإدارية والكمية للموازنة الفلسطينية العامة، ومناقشة هيكلية الموازنة للتعرف إلى ما يعتريها من خلل، واقتراح تعديلها بما يتناسب مع الاحتياجات التمويلية الفلسطينية.

كان من أهم استنتاجات الدراسة: أن إدارة الإيرادات العامة حقَّقت إنجازات مهمة في مجال البناء المؤسسي والتحصيل الكمي للإيرادات. حيث نجحتا في تطوير إدارة المقاصة مع إسرائيل، وفي تنفيذ برنامج مؤخرات الضريبة، وتطوير قانون ضريبة الدخل وتبسيط الإجراءات الضريبية، وتطوير حوسبة الإيرادات الضريبية، وإنشاء وحدات متخصصة للقضايا الكبرى مثل كبار المكلفين، وضرائب الاستيراد، وإنشاء محكمة الضرائب، وترتيب إمكانية الاستئناف، إلا أنها ما زالت بحاجة إلى التطوير في مجالات تتعلق بالتخطيط والتنبؤ والتوعية الجماهيرية، وتغير النظرة المعادية للضريبة بالإضافة إلى حاجتها إلى استقطاب الكفاءات البشرية، والتخلص من الآلية القائمة للتوظيف، والمعتمدة على المحسوبية والفئوية السياسية.

◄ دراسة (**العمري، ٢٠٠٢**) بعنوان: «صعوبات إعداد موازنة البرامج والأداء وتنفيذها في الأردن في عام « التي هدفت إلى:

- تحديد الصعوبات التي تواجه إعداد موازنة البرامج والأداء في الأردن وترتيبها حسب الأهمية.

- تحديد الصعوبات التي تواجه المسئولين في الوزارات والمؤسسات الحكومية عند تنفيذها وترتيبها حسب الأهمية.

وقد بينت الدراسة أن هناك عدداً من الصعوبات التي تواجه إعداد موازنة البرامج والأداء، مثل افتقار الإدارات الحكومية والمؤسسات العامة في الأردن إلى أنظمة معلومات ذات كفاءة وفعالية، وعدم وجود نظام محاسبة التكاليف، وعدم توافر الكفاءات المهنية في الجهاز الحكومي،وكذلك صعوبة وضع وحدة لقياس بعض الأنشطة، كما بينت الدراسة أن هناك صعوبة تواجه تنفيذ موازنة البرامج والأداء مثل، عدم وجود وحدات رقابية فاعلة، وازدواجية العمل بينها، وازدواجية العمل في بعض الوزارات والدوائر الحكومية، وعدم فعالية التقارير السنوية التي تصدرها الجهات الحكومية.

◄ دراسة (**أبو رحمة، ٢٠٠٨**) بعنوان »مدى توافر مقومات تطبيق نظام الموازنات على أساس الأنشطة (ABB) في بلديات غزة« ، وقد هدفت الدراسة إلى استعراض نظام الموازنات على أساس الأنشطة (Activity based budgeting (ABB من جميع جوانبه، مقارنة مع النظام التقليدي، وتقويم إمكانية تطبيق نظام الموازنات على أساس الأنشطة في بيئة بلديات قطاع غزة، ومدى توافر المقومات اللازمة لتطبيق هذا النظام من ناحية ثانية، وقد خلصت الدراسة إلى توافر المقومات الأساسية لتطبيق نظام الموازنات على أساس الأنشطة في بلديات غزة.

الإطار النظري:

خلفية تاريخية: تعدُّ الموازنة ذات الأساس الصفري فكرة رائدة، حيث تعود الفكرة إلى شركة Texas Instruments وهي إحدى الشركات الأمريكية التي تعمل في حقل الحسابات الالكترونية أول من استخدم الموازنة الصفرية في بداية عام ١٩٦٩، حيث توقعت الشركة انخفاض أرباحها بمعدل ٥٪ نتيجة المشكلات الاقتصادية التي تتعرض لها صناعة الحاسبات الالكترونية الأمر الذي دفعها إلى تطوير مفهوم الإدارة بالأهداف التي اتبعته الشركة لسنوات عديدة إلى نظام حديث عرف باسم «الموازنة الصفرية»، **والتي تعتمد على** (سلوم، حيدر، ٢٠٠٨، ص١٨):

- تحديد أهداف الأقسام المختلفة للشركة.
- تحديد أنواع المصروفات المتوقعة في الفترة القادمة.
- تحديد المتغيرات المتوقعة في الخدمات المتبادلة وعوامل الإنتاج بين الأقسام.

وهذه التجربة كانت البداية حيث جذبت جيمي كارتر حاكم ولاية جورجيا في ذلك الوقت، عندما قرأ المقال الذي كتبه مبتكر الموازنة الصفرية بايهر (Pyhrr)، وحينها قرر كارتر تطبيق الموازنة الصفرية في ولاية جورجيا.

وتحققت نتائج طيبة تمثلت في تخفيض الإنفاق العام مع الاحتفاظ بمستوى الخدمات المقدمة نفسها في الولاية، وبعدها قرر كارتر بعد انتخابه رئيسا للولايات المتحدة ١٩٧٦ تطبيق الموازنة الصفرية في أجهزة الحكومة الفدرالية بدءاً من عام ١٩٧٩، وبعدها شهدت أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات من القرن السابق تحولاً كبيراً في المؤسسات التجارية والصناعية والخدماتية نحو تطبيق الموازنة الصفرية (هلالي، ٢٠٠٦، ص١٥).

هذا وقد جاءت الموازنة الصفرية بعد تطورات تاريخية لإعداد الموازنة العامة بدءاً بأسلوب الموازنة التقليدية (البنود، اتجاه رقابي ركز على الاعتماد على الماضي وأهمال

المستقبل)، وبعدها موازنة البرامج والأداء (اتجاه إداري ركز على الأداء واهتم بالحاضر وأهمل المستقبل) فأسلوب موازنة التخطيط والبرمجة (اتجاه تخطيطي ركز على البرامج والأنشطة الجديدة وعلى المستقبل وأهمل الحاضر والماضي) فأسلوب الموازنة الصفرية الذي نظر إلى الأداء في المستقبل، ولم يهمل البرامج والمشاريع الماضية الجارية، إذ يمكن بموجبه إجراء عملية التعديل أو الاستمرار في البرامج الجارية.

مفهوم الموازنة الصفرية:

لقد اختلفت التفسيرات في الموازنة الصفرية وتعدَّدت، فمنهم من يرجعها إلى تطوير لمدخل «الإدارة بالأهداف» الذي اتبعته الشركة الأمريكية تكساس للحسابات الالكترونية (هلالي،٢٠٠٦، ص١٦). ومنهم من يعرفها بأنها تهتم بالمراجعة والتقويم لجميع الأوجه في الإنفاق (البرامج والأنشطة) ابتداء من قاعدة الصفر، وهي لا تفترض أن البرامج والمشاريع الحالية يجب أن تستمر، ولكن من المحتمل أن تنخفض أو تلغى إذا ثبت عدم كفاءة أو جدوى الاستمرار فيها (منشورات جامعة القدس المفتوحة،٢٠٠٨،ص٤٧).

أما راضي وآخرون فيعرفونها بأنها تلك الموازنة التي تتطلب إجراء تنظيم شامل ومنتظم لجميع البرامج والمشاريع التي تنظمها وثيقة الموازنة، ولا تعطي أولوية للبرامج والمشاريع تحت التنفيذ على المشاريع الجديدة عند توزيع الاعتماد المالي أو إلغاؤها للمشاريع تحت التنفيذ إذا تبين عند التقويم أن كفاءتهم أصبحت منخفضة أو أن العائد منها أصبح لا يتناسب مع تكلفتها (راضي واخرون،٢٠٠١،ص ٥٤).

أما شامية الخطيب فيعرفها بأنها نظام يفترض عدم وجود أية خدمات أو نفقات في البداية، ويعمل للحصول على مجموعة من النتائج أو المخرجات مع الأخذ بالاعتبار الحد الأدنى للتكلفة وتقويم مدة فاعلية الإنفاق (الخطيب، ٢٠٠٣، ص ٣٦٢).

اما warren فقد عرفها بأنها عملية تخطيط تتطلب من كل مدير إداري أن يبرر جميع محتويات موازنته بالتفصيل مبتدأ من نقطة الصفر، بمعنى أنها تتطلب أن تقوم كل جهة بمراجعة برامجها ومشاريعها الحالية والجديدة وتقويمها بطريقة منتظمة وان تُراجع البرامج والمشاريع على أساس التكلفة والعائد والفعالية (Warren: 2005, P83).

إن جوهر الموازنة الصفرية يتلخص في محاولة ترشيد عملية إعداد الموازنة بتدعيم دورة الموازنة بنظام يكون من شأنه (1980, P 22 Draper, others)

- المعاونة في تخفيض موارد الدولة.
- المساعدة في تعظيم الرفاهية الاجتماعية.

ويساعد متخذي القرار للوصول إلى المزيج المناسب الذي يحقق أكبر إشباع لاحتياجات المجتمع، وتحقيق رغباته (Draper, Frank and Pitsvada Bernard ,1980, p 23).

وبصفة عامة، فإن الموازنة ذات الأساس الصفري تفسر على أنها عملية التخطيط والتشغيل، وإعداد الموازنة بصورة تفصيلية يبين منها كل من التكلفة والعائد والفعالية، ويتطلب من كل مدير تبرير الموارد المطلوب تخصيصها إلى كل نشاط وكل برنامج يعتزم تنفيذه مع الافتراض أنه بدأ من الصفر.

كما أنها تأخذ الاتجاه العكسي للموازنة التقليدية فبدلاً من تحديد إجمالي التكاليف المقدرة للفترة القادمة، وبعدها تُوزع على الاستخدامات المختلفة، فإنها تبدأ بمراجعة المشاريع والبرامج المختلفة وتقويمها وقبولها على أسس كفاءتها وفعاليتها، ثم إعداد الموازنة والوصول إلى إجمالي التكاليف، ويمكن أن نجمل بأنها تلك الموازنة التي تُخطَّط ضمن نظام متكامل وشامل يشمل جميع النفقات والإيرادات، ومراجعة البرامج والأنشطة وتقويمها ابتداءً من نقطة الصفر.

إن الموازنة الصفرية مبنية على أن كل مدير إدارة يجب أن يقوم بتعديل الموازنة الداخلية الخاصة بإدارته في كل دورة من دورات الموازنة (شهرياً، ربع سنوي....) وتفترض الموازنة الصفرية أو موازنة التعادل عدم وجود أي مصروفات في بداية السنة المالية مع استخدام الأساليب الناجحة التي تتضمن تحقيق متطلبات المؤسسة بأقل تكلفة، وبهذا تختلف الموازنة الصفرية عن المفاهيم المتعارف عليها بمفهوم جديد وهو الموازنة المتراكمة، والذي يعني أن موازنة العام الحالي تُعدَّل بناء على المتغيرات المخطط لها العام التالي، وهنا يجب أن يقوم المدير بإعداد الموازنة كل عام من الصفر، ويجب ان يقوم بجهد مستقبلي (قادم) أقل لتعديل التغيرات في الموازنة (المهايني،٢٠٠٩، ص٦١).

بشكل أكثر تحديداً أو وضوحاص نستطيع القول إن هذا المفهوم يقوم على أساس فكرة ثلاثية الأبعاد يتحدد بعدها الأول في أن على المديرين أن ينطلقوا في تحديدهم لموازناتهم من فرضية أساسية مفادها أن الموازنة العامة التي سيعملون من خلالها خاوية تماماً وتساوي صفراً، وإن ما سيدخل لهذه الموازنة العامة من مخصصات لغرض الإنفاق يقتصر على ما يستطيع هؤلاء المديرين تقديمه من مشروعات قرارات (من أهداف) مبررة، ومؤكدة الأهمية وتقع في إطار أولويات الإنفاق للمدة التي تغطيها هذه الموازنة. ويتحدد البعد الثاني في ضرورة التأكد من أن التقديرات المالية المقدرة لتغطية كل قرار أو هدف مما تم تقديمه هي تقديرات دقيقة في حدود الحدّ الأدنى للتكلفة. أما البعد الثالث والأخير فمفاده أنه ينظر إلى أن موازنة أي برنامج أو نشاط مع بداية كل سنة مالية هي موازنة صفرية، حتى ولو

كان هذا البرنامج أو النشاط ممتداً من السنة السابقة. حتى يُعاد تقويم ذلك، والتأكد من ضرورة الاستمرار فيه أو إلغائه أو تعديله. وهكذا يتضح بأن فلسفة هذه الموازنة بقدر ما تهدف إلى ضغط عملية الإنفاق، والرقابة عليها، وعدم السماح بالموافقة على أي إنفاق لا يتم تبريره، بقدر ما تمثل أسلوباً مهماً لترشيد عملية اتخاذ القرارات وتخطيط الأعمال والنشاطات وبرمجتها، لأنها كما تفترض أن الموازنة المالية تساوي صفراً، وأنه كلما أمكن توكيد أهميه عمل أو نشاط أو قرار ما، كلما أصبحت موازنة الأعمال تنمو وتزيد، وكلما أصبحت موازنة الإنفاق تنمو في موازاتها. (جعفر،٢٠١٠، ص ٢٢٦)

فكرة الموازنة ذات الأساس الصفري:

فلسفة هذا الأسلوب تقوم على عدم الاعتماد على أرقام نفقات السنوات السابقة كونها مشار إليها مسبقا في السنة الحالية أو السنوات السابقة، وإنما سيُعتمد على نتائج تقرير المراجعة الشامل للنفقات في الدوائر الحكومية بهدف تقويم فاعلية الدوائر الحكومية في تحقيق أهدافها طويلة الأجل ومساهمتها في تقديم برامج مستقبلية ذات كفاءة عالية بالاستخدام الناجح لأسلوب الأساس الصفري، والذي يعتمد على قدرة مديري الدوائر المعنيين بحيث تكون أهدافهم واضحة ومحددة القيمة (CIPFA, 2007)، وتنطوي فلسفة الموازنة الصفرية على مجموعة من الوظائف منها وظيفة التحليل والبحث عن الأسباب، فهي إذاً عملية تشغيل وتخطيط للموازنة، ويتطلب ذلك من كل مدير قسم في المجالس المحلية أن يقيم احتياجات موازنته بالكامل وبالتفصيل من نقطة الصفر، ويتطلب ذلك تحديد كل الأنشطة التي لها علاقة بالتكلفة مع المنافع، ولعل ذلك يجعل من الموازنة نظاماً للتخطيط ومراقبة الموازنة، وليست موازنة روتينية.

مميزات الموازنة الصفرية:

♦ إنها تتطلب من المديرين أن يقوموا دائما بالتفكير في المستقبل.

♦ التركيز على كيفية تحقيق الأهداف عن طريق كفاءة وفاعلية نظم التخطيط والرقابة على المشاريع.

♦ يمكن هذا الأسلوب من توزيع الموارد المتاحة حسب الأولويات المطلوبة، وهو بذلك يسأهم في ترجمة الأهداف إلى خطط تنفيذية.

♦ يتيح هذا الأسلوب تنمية مهارات وقدرات العاملين في المشاريع والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال مشاركتهم الفعلية والضرورية في عمليات التخطيط والتقويم وإعداد الموازنة والرقابة عليها.

♦ يوفر هذا الأسلوب الوسيلة اللازمة لتقويم آثار مستويات التمويل على البرامج والمشاريع ذات الأثر الفعال كما يعطي الإدارة صورة تفصيلية عن المشروع مما يحقق الرقابة على المستويات الإدارية الأخرى.

♦ يتطلب هذا الأسلوب وضع موازنات بديلة لتنفيذ البرامج والمشاريع حيث إن إعداد مستويات الجهد والتمويل وفق خطط مدروسة بعيداً عن التقديرات الشخصية يستلزم وضع طرق إنجاز بديلة يمكن الاستفادة منها (منشورات جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٨، ص٤٨).

اما مميزات الموازنة الصفرية من وجهة نظر (hiton, warren, 2005, P 83)، **فتتمثل بالآتية:**

♦ إلغاء مخصصات البرامج ذات الأولوية المتدنية وتخفيضها واستخدام المخصصات الفائضة أو الملقاة في برامج أخرى ذات أولوية عالية.

♦ تحسين فاعلية البرامج بشكل كبير بحيث ينعكس ذلك التحسين على الموازنة.

♦ يمكن ان تحصل البرامج بشكل كبير بحيث ينعكس ذلك التحسين على الموازنة.

♦ يمكن أن تحصل البرامج ذات الأثر الكبير على مصادر التمويل الإضافية من خلال إعادة تخصيص المخصصات داخل الدائرة الواحدة، في حين من الصعب توفير تلك المخصصات من خلال طلبها من دائرة الموازنة.

♦ إن إعادة تخصيص المخصصات أو إلغاء بعض البرامج ينعكس إيجاباً على الإيرادات الضريبية.

♦ حصر النفقات المختلفة وتبوبها بحيث يمكن التحكم بها، وربطها مع الإدارة العليا من حيث القرارات المستمرة، ومن ثم يمكن إنجاز المهمَّات والأنشطة بفاعلية وكفاءة أكثر.

♦ تحقق مسحاً شاملاً لجميع احتياجات المؤسسة.

♦ تحقق انتقال المؤسسة وأنشطتها إلى واقع أفضل.

♦ تحقق نمواً وتقدماً مستمراً للمؤسسة وأنشطتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وهناك مجموعة من الأسباب التي ساعدت في ظهور موازنة ذات الأساس الصفري:

- عدم تقديم المشاريع الجارية على المشاريع الجديدة في أولوية الصرف والاعتماد.

- النظر إلى الحاضر والماضي والمستقبل معا.
- التأكد سنوياً من جدوى الاستمرار في المشروعات الجارية.
- عدم تلبية أساليب إعداد الموازنة المتبعة للأهداف التي تسعى الموازنة إلى تحقيقها (الجهيني،٢٠٠٨،ص٣٤).

عيوب الموازنة الصفرية:

♦ أكبر عيوب الموازنة الصفرية أنها تتطلب وقتاً وجهداً أكبر للإعداد من أي موازنة تقليدية أخرى.

♦ تستهلك وقت المديرين في إعداد الموازنات.

♦ ان الموازنة الصفرية لا تهتم بما إذا كان المشروع سينتهي أم لا في نهاية المطاف فهي تقوم بفتح اعتماد له، ولكن تترك أمر المتابعة للجهات الإدارية المختلفة، وبالتالي فهي تقوم بوضع العنوان الذي يتابع مسألة التشطيب والإنهاء لكثير من المشروعات (جعفر،٢٠١٠، ص٢٢٨).

وهناك مشكلات متوقعة عند تطبيق أسلوب الموازنة الصفرية أشار لها (احمرو،٢٠٠٣، ص١٢٤)

♦ المخاوف والمشكلات الإدارية التي قد تنتج من تمركز سلطة القرار في يد مدير واحد يكون مسئولا عن نجاح وحدة القرار.

♦ مشكلات تكوين مجموعة القرارات وإعدادها، والتي تتطلب أشخاصاً يتمتعون بخبرة وبكفاءة عالية ويكونون قادرين على اتخاذ القرار المناسب بشأن النشاط أو البرنامج المعيّن وقادرين على إلزام الجميع بهذا القرار.

♦ مشكلات عملية ترتيب الأولويات، إذ إن أسلوب التقدير من نقطة الصفر قد ينطوي ضمناً على إقرار كل البرامج الجاري تنفيذها سواء كانت ضرورية أم لا، وسواء كانت تنجز بكفاءة أم لا، مما قد يحول دون إمكانية ترتيب الأولويات بالشكل الصحيح والمرغوب، تعدُّ عيوب الموازنة ذات الأساس الصفري محدودة نظراً للفوائد التي تحققها، ويُعمل على تجاوزها بدون صعوبات أو معوقات، مقارنة مع باقي أنواع أساليب إعداد الموازنات، فهي ذات جدوى كبيرة وتؤدي الأهداف التي أعدت من أجلها.

خطوات موازنة ذات الأساس الصفري:

تستطيع تحديد خطواتها الأساسية التي على ضوئها تُعدُّ الموازنة الصفرية. (الشرايري، الرحاحلة، ٢٠٠٩، ص٥١٠)

- ♦ صياغة الأهداف وذلك بتحديد الأهداف العامة التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.
- ♦ اتخاذ القرار وذلك بتحديد وحدات القرار.
- ♦ تقويم البرامج وذلك بتحديد النشاطات والبرامج التي تقوم كل وحدة من وحدات القرار بتنفيذها خلال السنة المالية للموازنة.
- ♦ إعداد الموازنة وذلك من خلال تحليل الأعمال أو النشاطات والعمل على تقويمها، وتحديد أولوياتها على ضوء أهميتها.

وضع مجموعات القرارات على ضوء ذلك حيث تتعلق مجموعة القرارات الأولى بالنشاطات والأعمال ذات الأهمية الأولى، بينما تتعلق المجموعة الثانية بالنشاطات والأعمال ذات الأهمية الثانية، وهكذا حتى تشكَّل سلسلة أولويات لمجموعات القرارات المختلفة، وبعدها توضع الموازنات المستقبلية التشغيلية التي تشمل بالدرجة الأولى حسابات العائد والتكلفة وموازنة الوظائف والإجراءات العملية اللازمة لتنفيذها، ثم تُجمَّع هذه المجموعات وموازناتها التشغيلية في إطار واحد وشامل، وتصعد إلى مستوى الإدارة العليا في صورة موازنة لوحدة القرار.

وتفصيلاً للخطوة الأخيرة ينبغي تقويم أولويات النشاطات والبرامج وتحديدها واتخاذ القرارات المناسبة بصددها وفق أسلوب الموازنة الصفرية يكون كالأتي: (احمرو، ٢٠٠٣،ص ١٢٦):

- ♦ إلغاء بعض البرامج والنشاطات.
- ♦ تخفيض مستوى الإنفاق على البرامج والأنشطة.
- ♦ الإبقاء على المستوى الحالي للإنفاق على بعض البرامج والأنشطة.
- ♦ زيادة الاعتمادات المالية لبعض البرامج والأنشطة.

ويمكن إجمالي خطوات إعداد الموازنة بما يأتي:

- التعريف بالهيكل التنظيمي ومراجعته.
- صياغة المجموعات ألقرارية.

- فحص المجموعات القرارية وتحليلها وترتيبها.
- إعداد الموازنة وعرضها.

وعطفاً على ذلك، يجب عدم التردد باتخاذ القرار المناسب بشأن كل مشروع يثبت جدواه الاقتصادية حتى بعد العمل فيه سواء بالاستمرار فيه أو الغاؤه، ذلك أن إلغاءه أفضل من استمرار الإنفاق عليه بعد اتضاح عدم فائدته للمجتمع.

كما ان تطبيق الموازنة الصفرية التي تعدُّ الخطوة الأخيرة من خطوات إصلاح الموازنة لن تؤتي ثمارها في حال تمت عملية التطبيق بانتقائية وليس بنظرة شمولية.

الموازنات في المجالس المحلية الفلسطينية:

التطوير المالي:

التطوير المالي للبلديات و هيئات الحكم المحلي يهدف إلى تحسين أداء هذه المؤسسات وكفاءتها وقدراتها وتمكينها من استخدام الموارد المالية المتاحة لها الاستخدام الأمثل، وذلك بتوفير نظام مالي ومحاسبي قادر وكفؤ يتوافق مع الأنظمة والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها (GAAP) وهي المبادئ و المعايير الدولية و الوطنية.

إن الحاجة إلى نظام مالي و محاسبي يتوافق مع المبادئ المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً (GAAP) لتطوير النظام المالي والمحاسبي المعمول به حالياً في الهيئات المحلية، يجب إيجاد نظام مالي محاسبي يتوافق مع الأنظمة والمعايير والمبادئ المحاسبية الدولية وتكييفه في فلسطين و يتلاءم مع القوانين والأنظمة و بيئة العمل الفلسطينية، وفي دراسة قامت بها شركة آرثر لآندسون بتكليف من بكدار (٢٠٠٤)، حول الأنظمة المالية في الهيئات المحلية تبين أن الأنظمة المتبعة حالياً في الهيئات المحلية تختلف من هيئة محلية إلى أخرى، حيث إنه يوجد هناك اختلاف في أنظمة وأسس المحاسبة التي تتبعها، والمقصود بأسس المحاسبة هو ما يتعلق بالموجودات والمطلوبات في السجلات المحاسبية وإظهارها في التقارير والبيانات المالية، وبالتحديد فإن أسس المحاسبة تتعلق بتوقيت تحديد المبالغ وتسجيلها في السجلات إما وفقاً للأساس النقدي، أو على أساس الاستحقاق وذلك بغض النظر عن طبيعة هذه المبالغ، وتستخدم العديد من الهيئات المحلية وحتى وقت قريب نظام الأساس النقدي في المحاسبة وأعمال الموازنات، الذي يعني أن العمليات المالية تُسجَّل فقط عندما يكون هناك استلام أو قبض أو دفع، فهو يقيس النتائج للفترة المالية بالفرق بين المقبوضات والمدفوعات النقدية، وعلى هذا الأساس تعدُّ قائمة التدفق النقدي القائمة

المالية الأساسية، وهو نظام له تأثير سلبي على قدرة الهيئات المحلية في إعداد بيانات كاملة ودقيقة، لهذا فهو نظام غير فعال وقد اُستبدل بمبدأ أساس الاستحقاق الذي يعترف بالعمليات المالية والمحاسبية عند حدوثها سواء تم القبض أو الصرف أم لم يتم في حينه، وتسجل العمليات في السجلات المحاسبية و تظهر في القوائم والبيانات المالية في الفترة التي تمت فيها العملية المحاسبية إنفاقاً كانت أم إيراداً (عبد القادر،٢٠٠٨، ص٢٣٩).

نظام الموازنات في الهيئات المحلية وإعدادها:

مراحل الموازنة:

- المرحلة الأولى– إجراءات التحضير للموازنة وإعدادها
- المرحلة الثانية– المصادقة على الموازنة
- المرحلة الثالثة– تنفيذ الموازنة
- المرحلة الرابعة– الرقابة على الموازنة والتقارير الدورية

تعريف الموازنة:

يمكن تعريف الموازنة بأنها خطة مالية مستقبلية تعمل على برمجة الأنشطة المختلفة المتوقعة للهيئة المحلية خلال سنة مالية قادمة، تقوم على فكرة تقدير إيرادات الهيئة المحلية ونفقاتها وعمل التوازن بينهما.

خصائص الموازنة:

١. إن بيانات الموازنة تقديرية تتعلق بسنة مالية قادمة.

٢. التعبير عن الأنشطة المختلفة في الهيئة المحلية بقيم مالية.

٣. توزيع المصادر المالية على الخدمات الأكثر أهمية.

٤. تبنى الموازنة بالاعتماد على أهداف الهيئة المحلية (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي٢٠٦٦، ص٩٦).

إعداد الموازنات:

تستخدم الهيئات المحلية نظام الموازنات وأسلوبها على اختلافها في إتمام عملياتها المحاسبية، فالموازنات هي المبالغ التي ترصد للقيام بالنشاطات والمشاريع المختلفة خلال فترة زمنية محددة هي على الأغلب سنة مالية، وتقوم الهيئات المحلية باستخدام

نوعين من الموازنات الموازنة العادية والموازنة التطويرية، حيث إن العمليات التشغيلية الخاصة بالموجودات الثابتة تتم من خلال الموازنة العادية للهيئة المحلية، وهذا يؤدي إلى صعوبة احتساب تكلفة الخدمات التي تقدمها، وبخاصة تكلفة الخدمات الهادفة للربح، أما الموازنات التطويرية فهي التي تتم فيها المحاسبة للمصادر المالية المتعلقة بحيازة الموجودات الثابتة الرئيسية، وتُسجَّل العمليات المحاسبية وتُحقَّق الإيرادات والنفقات في هذه الموازنات على أساس مبدأ الاستحقاق المعدل.

يسبق إعداد الموازنات التقديرية وضع السياسات العامة لهذه الموازنات في الهيئات المحلية، حيث يتولى مهمة إعداد الموازنة لجنة يترأسها رئيس الهيئة المحلية، وبمشاركة أعضاء الهيئة، تقوم هذه اللجنة بمهمة الاتصال بمديري الأقسام وذوي الاختصاصات المختلفة لجمع المعلومات الضرورية لإعداد مشروع الموازنة، وقبل الشروع في إعداد الموازنة لا بد من معرفة التقديرات اللازمة للنفقات المختلفة والإيرادات المتوقعة خلال السنة المالية القادمة، **وعليه فإن إعداد الموازنة التقديرية يتم وفق الخطوات الآتية** (اشتية، حباس،٢٠٠٤،ص١١١):

- بعد وضع السياسات العامة للموازنة السنوية تقوم الدائرة المالية و من خلال قسم المحاسبة في الهيئة المحلية حيث إنها المسؤولة عن إعداد الموازنة السنوية وتصميمها وتجميعها بالتنسيق والتعاون مع الأقسام المختلفة في الهيئة المحلية لوضع خطة لإعداد الموازنة.

- تبدأ عملية الإعداد للموازنة القادمة في بداية شهر أكتوبر من السنة الحالية.

- مراعاة أن تكون الموازنة العادية والتطويرية للهيئة المحلية مبنية على أساس الاستحقاق المعدل في تحقيق الإيرادات والنفقات.

- مراعاة التغيرات التي تطرأ على تكلفة المشاريع المستمرة لأكثر من سنة، وكذلك النفقات الرأسمالية في تقدير النفقات وحسابها.

- عملية مراقبة وتقويم الموازنات تركز على التأكد من أن النفقات لا تتجاوز المسموح بها، وتركز مراقبة ومقارنة الإيرادات المقدرة والمتوقعة بالإيرادات المحققة والمحصلة فعلاً.

- تقوم الدائرة المالية بمتابعة تطبيق بنود الموازنة ومراقبتها، وتسجيل العمليات المحاسبية للإيرادات والنفقات في الحسابات الخاصة بها.

- مصادقة رئيس وأعضاء الهيئة المحلية ووزير الحكم المحلي على الموازنة.

الأسس والقواعد اللازمة التي يجب مراعاتها عند إعداد الموازنة:

◄ أولاً- الأسس التي يجب مراعاتها عند إعداد الموازنة:

♦ ملاءمة الموازنة لأهداف الهيئة المحلية، يجب أن تبنى الموازنة على أساس أهداف الهيئة المحلية والتي يجب أن تكون محددة بوضوح، وقابلة للتطبيق والتنفيذ، في حدود ظروف الهيئة المحلية والبيئة المحيطة. (وهنا تكون المسؤولية الأكبر لمجلس الهيئة المحلية).

♦ ملاءمة الموازنة للهيكل التنظيمي للهيئة المحلية: يجب تحديد الهيكل التنظيمي لكل هيئة محلية وإقراره من قبل مجلس تلك الهيئة حتى تتلاءم وتصنيفات جداول الموازنة لذلك الهيكل التنظيمي المقر.

♦ الحصول على تأييد المستويات الإدارية ودعمها في الهيئة المحلية: وذلك ابتداءً من أعلى مستوى إداري وهو المسئول عن اعتماد الموازنة وإعطاء الإذن بتنفيذها (مجلس الهيئة المحلية) إلى أدنى مستوى إداري يسأهم في تنفيذ الأنشطة وفقاً للموازنة (دليل رؤساء وأعضاء مجالس الهيئات المحلية الفلسطينية، ٢٠٠٦، ص ٩٩)

◄ ثانياً- المبادئ والقواعد اللازمة لتحضير الموازنة:

♦ يجب أن تكون جميع جداول الموازنة مشمولة في كتيب واحد (وثيقة واحدة).

♦ يجب التعبير عن جميع بيانات الموازنة و جداولها المالية باستخدام عملة واحدة فقط.

♦ يجب أن تصنف قوائم الموازنة النهائية على أساس الوظيفة أو الدائرة وحسب بنود التكلفة، وهذا أسهل وأدق في التقدير. مثال، تقسيم الهيئة المحلية إلى دوائر (الهندسة والصحة والبناء والتخطيط والإدارة)، ومن ثم عمل التقديرات المتعلقة بكل دائرة على حدة ولكافة بنود التكلفة المتوقعة لها.

♦ يجب أن تكون الحسابات الرئيسية والفرعية والبنود والأرقام المستخدمة في الموازنة متناسقة مع دليل الحسابات، والقوائم المالية للنظام المالي، كما يجب استخدام مصطلحات موحدة بشكل مستمر في حسابات الموازنة. (حتى يمكن لمجلس الهيئة المحلية الحصول على تقارير لمقارنة الأداء الفعلي مع الموازنة التقديرية).

♦ إن إقرار الموازنة بشكل نهائي من قبل المجلس المحلي بعد الموافقة عليها من قبل وزارة الحكم المحلي، يعني الموافقة على النفقات كما هي في الموازنة، وعلى مصادر التمويل اللازمة لتلك النفقات، أيضاً. (تصبح الموازنة بعد المصادقة عليها من الهيئة المحلية ووزارة الحكم المحلي ملزمة للهيئات المحلية).

♦ لا بد أن يتضمن مشروع إعداد الموازنة التقديرية للهيئة صراحة الزيادات المتوقعة لموظفي الهيئة وعامليها، وكذلك الحال بالنسبة للعلاوات الدورية، فلا بد من أخذها بالحسبان عند إعداد مشروع الموازنة التقديرية للهيئة. (تشكيلات الموظفين)، (العكش وآخرون،١٩٩٦،ص٢٠١).

المهمات والمشكلات التي تواجه الإدارة المالية في إعداد الموازنات التقديرية في الهيئات المحلية: (دليل رؤساء وأعضاء مجالس الهيئات المحلية الفلسطينية، ٢٠٠١، ص ٩٩).

أولاً- مهمة الإدارة المالية في إعداد الموازنات:

- جمع البيانات المالية والاقتصادية في السنوات الماضية.
- التوقع للبيانات المالية المستقبلية من خلال بيانات السنوات الماضية.
- مراقبة الإيرادات من حيث التحصيلات الفصلية والإيرادات المتوقعة.
- معرفة مصادر الإيرادات الجديدة للهيئة المحلية.
- مقارنة المصروفات الفعلية بالموازنة المتوقعة للعام التالي.
- معرفة التباين بين الإيرادات والمصروفات بمقارنتها بالعام الحالي الفعلي.

ثانياً- المشكلات التي تواجه إعداد الموازنات:

- قلة الخبرة لدى الإدارة المالية في الهيئة المحلية في إعداد الموازنات.
- قلة الخبرة لدى الهيئة الإدارية في الهيئة المحلية في إعداد الموازنات.
- الروتين القاتل في نماذج إعداد الموازنات.
- عدم الدقة في تقدير الواردات للهيئة المحلية.
- ضعف التنسيق بين الجهات الداعمة والممولة للهيئة المحلية والإدارة المالية في الهيئة.
- قلة الرقابة المركزية على أداء وموازنات الهيئة المحلية.

التحليل الإحصائي:

منهج الدراسة:

لقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الذي يعدُّ أكثر المناهج شيوعاً في الدراسات التربوية، حيث يُعدُّ هذا المنهج من أكثر مناهج البحث الاجتماعي ملاءمة للواقع الاجتماعي وخصائصه، مما يمكننا من الفهم الصحيح لهذا الواقع بكل ظواهره وسماته، حيث يقوم هذا المنهج على جمع البيانات ومن ثم وصف الظاهرة ووضع الحلول المناسبة لها، وعليه فهو يعدُّ أكثر مناهج البحث الاجتماعي ملاءمة لهذا النوع من الدراسات.

مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي المجالس المحلية ذوي العلاقة بتحضير الموازنة وإعدادها من محاسبين ومهندسين ومديرين ورؤساء المجالس المحلية (لجنة إعداد الموازنة)، والبالغ عددها ١١٩ مجلساً محلياً في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية.

عينة الدراسة:

أُخذت عينة منتظمة من مجتمع الدراسة مكونة من جميع المجالس المحلية في محافظة القدس والبالغ عددها عشرة مجالس محلية (بيت عنان، قطنه، بدو، بيت سوريك، بير نبالا، عناتا، العيزرية، الرام، ابوديس والسوا حرة)، حيث وُزعت ٣٥ استبانة على عينة الدراسة، وقد أعيدت جميعها بالكامل. وقد وجاء توزيع أفراد عينة البحث على النحو الآتي:

الجدول (١)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية (٪)
دبلوم فأقل	١٠	٢٨,٦
بكالوريوس	٢٣	٦٥,٧
أكثر من بكالوريوس	٢	٥,٧
المجموع	٣٥	١٠٠,٠

الجدول (٢)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب طبيعة العمل في المجلس

طبيعة العمل في المجلس	التكرار	النسبة المئوية (٪)
رئيس المجلس	٧	٢٠,٠
محاسب	١٣	٣٧,١
مهندس	١٠	٢٨,٦
إداري	٥	١٤,٣
المجموع	٣٥	١٠٠,٠

الجدول (٣)

التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب الخبرة بالسنوات

الخبرة بالسنوات	التكرار	النسبة المئوية (٪)
من ١ – ٥ سنوات	٩	٢٥,٧
من ٦ – ١٠ سنوات	١٢	٣٤,٣
من ١١ – ١٥ سنة	٤	١١,٤
أكثر من ١٥ سنة	١٠	٢٨,٦
المجموع	٣٥	١٠٠,٠

أداة الدراسة:

لقد قام الباحثان بعمل استبانة وزعت على افراد لجنة الموازنة في المجالس المحلية تضمنت محاور الدراسة لدراسة إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، باعتبارها أسلوباً لإعداد الموازنات التخطيطية، **وقد تكونت الاستبانة من قسمين على النحو الآتي**:

- **القسم الأول**: البيانات الشخصية، وهي مكونة من (٣) فقرات.
- **القسم الثاني**: محاور الاستبانة، وهي مكونة من ستة محاور، كما يأتي:

- المحور الأول: إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية، وهو مكون من (١١) فقرة.
- المحور الثاني: الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة، وهو مكون من (١٦) فقرة.
- المحور الثالث: خطوات إعداد الموازنة الصفرية، وهو مكون من (١٠) فقرات.

- المحور الرابع: وجود قدرات بشرية ومالية في المجلس، وهو مكون من (١١) فقرة.
- المحور الخامس: اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة، وهو مكون من (٧) فقرات.
- المحور السادس: تقويم البرامج والأنشطة في المجلس، وهو مكون من (٤) فقرات.

قياس صدق الاستبانة:

لقياس صدق الاستبانة عُرضت على عدد من المحكمين والأكاديميين ذوي الاختصاص والخبرة ممن لهم دراية واطلاع بموضوع الدراسة، الذين قاموا بدراستها وتصويبها وتدقيقها ومراجعتها، حيث أخذ الباحثان بآراء المحكمين حتى خرجت الاستبانة بشكلها النهائي. ومن ثم أُجري التحليل الآتي باستخدام Reliability Analysis حيث وجد إن قيمة التجانس بين الفقرات ككل =٠,٩٧٩

نستدل من قيمة التجانس بين الفقرات (٠,٩٧٩) أن هذه القيمة تعد قيمة جيدة جدا بحيث توضح مدى المصداقية في تعبئة نماذج الاستبانة من قبل المشاركين في الاستبانة.

قياس ثبات الاستبانة (Cronbach's Alfa):

يُقاس ثبات الاختبار من خلال معادلة كرونباخ ألفا، كما أنها تشير إلى الصدق التكويني، أو ما يسمى بالتجانس الداخلي، ووجد ان قيمة ألفا = (٠,٩٥٨) التي تمتد قيمها من ٠ إلى ١، تمثل مدى ثبات الاختبار الذي يحتوي على أكثر من إجابة (multi- point formatted questioner).

الجدول (٤)

نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة (الثبات الكلي):

البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الثبات الكلي	٣٥	٥٩	٠,٩٥٨

وكلما كانت قيمة ألفا أعلى، كلّما كانت الاستبانة أكثر ثباتاً في إعطاء نتائج جيدة لتحليل موضوع الدراسة. واتفق على أن قيمة ٠,٦ تعد قيمة مقبولة لثبات الاستبانة (p52 ,malhotra,2007).

ومن النتيجة التي حصلنا عليها (ألفا = ٠,٩٥٨) أنها قيمة ممتازة، مما يدل على ثبات الاستبانة، وأنها تشير إلى الصدق التكويني للاستبانة، وما يسمى بالتجانس الداخلي لفقرات الاستبانة.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة راجعها الباحثان تمهيداً لإدخالها إلى الحاسوب، وقد تم ذلك بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى أخرى رقمية، وذلك في جميع أسئلة الدراسة حيث اختيرت فرضيات الدراسة وحُلِّلت، واُعتمد البرنامج الاحصائي SPSS واُستخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

- أساليب الإحصاء الوصفي: كالتكرار والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية.
- قياس التجانس الداخلي (كرونباخ ألفا).
- تحليل التباين الاحادي One Way ANOVA لإختبار الفرضيات.
- اختبارات المقارنة POST HOC, LSD.

عرض نتائج الدراسة:

للتعرف إلى طبيعة البيانات التي جُمعت، فإنه لابد من عرضها بشكل يتيح للدارس أن يتعرف إلى متغيراتها، لتساعده على فهم أكبر وأعمق لمجتمع الدراسة، حيث ستعرض النتائج من خلال الجداول.

وقد حُسب المتوسط المرجح لإجابات أفراد العينة على محاور الدراسة المختلفة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وذلك من اجل معرفة اتجاه أراء المستجيبين (أفراد عينة البحث)، وعمل المقارنات المختلفة، حيث يعدُّ مقياس ليكرت من أفضل أساليب قياس الاتجاهات، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (٥)

القيمة	الوزن
غير موافق بشدة	١
غير موافق	٢
محايد	٣
موافق	٤
موافق بشدة	٥

حُسب بعد ذلك المتوسط المرجح، على النحو الآتي:

الجدول (٦)

المتوسط المرجح	المستوى
من ١ – ١,٧٩	ضعيفة جداً
من ١,٨٠ – ٢,٥٩	ضعيفة
من ٢,٦٠ – ٣,٣٩	متوسطة
من ٣,٤٠ – ٤,١٩	كبيرة
من ٤,٢٠ – ٥	كبيرة جداً

أولاً- الإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشتها:

للإجابة عن أسئلة الدراسة ستُعرض نتائج إجابات المبحوثين حول فقرات الاستبانة وتُناقش وتُحلَّل من خلال الجداول وتُناقش نتائجها على النحو الآتي:

أ. المحور الأول- إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية:

الجدول (٧)

توجهات أفراد العينة حول المحور الأول

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	الموازنة الحالية تلبي حاجات وأهداف المجلس المحلي	٣,٤٣	١,٠٣٧	كبيرة
٢	يتوافر لدى المجلس إمكانيات تكنولوجية ملائمة تساعد في إعداد الموازنة	٣,٥٧	٠,٩١٧	كبيرة
٣	يوجد برامج محاسبية لإعداد الموازنات في المجلس المحلي	٣,٠٦	١,٠٢٧	متوسطة
٤	توجد آلية واضحة لإعداد الموازنة في المجالس المحلية	٣,٥٤	١,٠١٠	كبيرة
٥	هناك مرونة تخطيط في تحديد أولويات البرامج والأنشطة	٣,٦٦	٠,٨٧٣	كبيرة
٦	يمكن تحديد الربح بين التكاليف والعائد في الموازنة	٣,٤٩	٠,٩١٩	كبيرة
٧	يمكن تحديد أولويات البرامج والأنشطة المنوي تنفيذها	٣,٨٠	٠,٦٧٧	كبيرة
٨	يمكن تحديد تكلفة كل برنامج على حدة	٣,٨٦	٠,٧٣٣	كبيرة
٩	يمكن تحديد زمن كل برنامج على حدة.	٣,٦٣	٠,٧٣١	كبيرة
١٠	يمكن تحديد منفعة كل برنامج على حدة.	٣,٧١	٠,٧١٠	كبيرة
١١	هناك إمكانية لوضع برامج بديلة ضمن الموازنة	٣,٦٦	٠,٨٣٨	كبيرة
	الدرجة الكلية	٣,٥٨	٠,٥٩٣	كبيرة

يتضح من المتوسط الكلي للمحور (٣,٥٨) أن هناك موافقة (كبيرة) من المبحوثين على الفقرات المذكورة في المحور الأول بشكل عام،حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣,٠٦ – ٣,٨٦)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لفقرات هذا المحور كافة من المبحوثين، حيث لاحظنا وجود تقارب في المتوسطات الحسابية للفقرات كافة، مما يشير إلى تقارب في أراء المبحوثين حول إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، حيث يتضح من النتائج السابقة أن إمكانية تحديد تكلفة كل برنامج على حدة هي أقوى الفقرات المذكورة، بينما يعدُّ وجود برامج محاسبية لإعداد الموازنات في المجلس المحلي أضعف الإمكانية الموجودة في المجالس المحلية التي تساعدها في تطبيق الموازنة الصفرية في هذا المحور.

ب. المحور الثاني- الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة:

الجدول (٨)

توجهات أفراد العينة حول المحور الثاني

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	توجد إمكانات إدارية لإعداد الموازنة ذات الأساس الصفري	٣,١٧	٠,٨٥٧	متوسطة
٢	عندي معرفة في كيفية إعداد الموازنة ذات الأساس الصفري	٢,٤٣	٠,٩٤٨	ضعيفة
٣	يوجد لدي خبرة في إعداد الموازنة ذات الأساس الصفري	٢,٤٦	٠,٩٨٠	ضعيفة
٤	توجد رقابة داخلية فاعلة على تنفيذ بنود الموازنة	٣,١٧	٠,٩٢٣	متوسطة
٥	هناك وقت كافٍ لإعداد الموازنات	٣,٥٧	٠,٩٤٨	كبيرة
٦	لدي معلومات عن تكاليف البرامج والأنشطة في الهيئات المحلية	٣,٤٣	٠,٩٤٨	كبيرة
٧	لدي إمكانية التعرف على عوائد البرامج والأنشطة كل على حدة	٣,٥١	٠,٨٥٣	كبيرة
٨	يمكن حساب تكاليف كل برنامج ونشاط	٣,٦٣	٠,٧٧٠	كبيرة
٩	يمكن توزيع الإمكانات المالية على البرامج والأنشطة المختلفة	٣,٦٩	٠,٧٥٨	كبيرة
١٠	هناك مراعاة للإمكانات المالية عند إعداد الموازنة	٣,٦٠	٠,٨١٢	كبيرة
١١	يوجد أنظمة مالية مرنة تساعد على إعداد الموازنة ذات الأساس الصفري	٣,٠٦	٠,٩٩٨	متوسطة
١٢	يشجع قانون الهيئات المحلية على إعداد أنماط أخرى من الموازنة	٣,٤٠	٠,٦٩٥	كبيرة
١٣	يمكن تحديد البرامج بشكل عام من نقطة الصفر	٣,٥٧	٠,٩١٧	كبيرة
١٤	هناك تفويض في السلطات والمسؤوليات في إعداد الموازنة	٣,٦٣	٠,٨٠٨	كبيرة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١٥	توجد مشاركة من موظفي المجلس في إعداد الموازنة	٣,٦٠	٠,٨٤٧	كبيرة
١٦	ينفرد بعض أعضاء لجنة إعداد الموازنة في القرار الذي يخص الموازنة	٢,٨٣	٠,٩٥٤	متوسطة
	الكلي	٣,٣٠	٠,٥٥٣	متوسطة

يلاحظ أن المتوسط الكلي للمحور هو (٣,٣٠)، وأن هناك موافقة (متوسطة) من المبحوثين على الفقرات المذكورة في المحور الثاني بشكل عام، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٢,٤٣ – ٣,٦٩)، وهذا يشير إلى أن الاستجابة متجانسة لفقرات هذا المحور كافة من المبحوثين، حيث لوحظ وجود تفاوت في المتوسطات الحسابية للفقرات كافة، مما يشير إلى تفاوت في أراء المبحوثين حول الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، حيث يتضح من النتائج السابقة أن إمكانية توزيع الإمكانات المالية على البرامج والأنشطة المختلفة هي أقوى الفقرات المذكورة لأن أعضاء لجنة الموازنات الذين عبأوا الاستبانة لهم دور كبير في قرار توزيع الإمكانات المالية على البرامج والأنشطة المختلفة، وأن نسبة كبيرة من عينة الدراسة (٧١,٤٪) حاصلة على شهادة علمية بكالوريوس فأكثر، بينما تعدُّ معرفة أعضاء المجلس المحلي في كيفية إعداد الموازنة ذات الأساس الصفري أضعف الفقرات المذكورة في هذا المحور بسبب عدم وجود خبرة ومعرفة لدى لجنة الموازنات في المجالس بإعداد هذا النوع من الموازنات.

ت. المحور الثالث– خطوات إعداد الموازنة الصفرية:

الجدول (٩)

توجهات أفراد العينة حول المحور الثالث

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	تقوم الإدارة العليا في المجلس بتحديد أهداف وبرامج الموازنة	٣,٣١	٠,٩٠٠	متوسطة
٢	يطلب من المستويات الإدارية في المجلس تحديد الإمكانات والاحتياجات التي تحقق الأهداف	٣,٦٣	٠,٨٧٧	كبيرة
٣	عند إعداد الموازنة تقسم المشاريع إلى وحدات تنظيمية صغيرة	٣,٥١	٠,٨١٨	كبيرة
٤	يمكن تحليل كل وحدة قرار إلى مجموعات من الأنشطة	٣,٥١	٠,٧٨١	كبيرة
٥	يمكن تحديد البدائل مع اخذ البرامج القديمة والجديدة معا	٣,٥٤	٠,٦٥٧	كبيرة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٦	هناك إمكانية لتقويم أولويات البرامج وتحديدها	٤,٠٣	٠,٥١٤	كبيرة
٧	يمكن تحديد العائد من البرامج والأنشطة	٣,٩٤	٠,٥٩١	كبيرة
٨	يمكن تحديد التكاليف من كل برنامج ونشاط	٣,٨٣	٠,٦٦٤	كبيرة
٩	هناك إمكانية لتحديد الأوقات المختلفة لتنفيذ البرامج والأنشطة	٣,٥٤	٠,٦١١	كبيرة
١٠	إمكانية الترتيب التفاضلي للبرامج والأنشطة	٣,٦٦	٠,٦٣٩	كبيرة
	الدرجة الكلية	٣,٦٥	٠,٥٢١	كبيرة

بلغ المتوسط الكلي لهذا المحور (٣,٦٥)، وهذا يدل على أن هناك موافقة (كبيرة) من المبحوثين على الفقرات المذكورة في المحور الثالث بشكل عام، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣,٣١ – ٤,٠٣)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لفقرات هذا المحور كافة من المبحوثين، حيث لوحظ وجود تقارب في المتوسطات الحسابية للفقرات كافة، مما يشير إلى تقارب في أراء المبحوثين حول خطوات إعداد الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، حيث يتضح من النتائج السابقة أن وجود الإمكانية لتقويم أولويات البرامج وتحديدها هي أقوى الفقرات المذكورة، وذلك بسبب وجود صلاحيات واسعة للجنة الموازنة التي يترأسها في الغالب رئيس المجلس وهي التي تقرر البدائل المختلفة من البرامج والأنشطة، بينما حصلت الفقرة الأولى: «تقوم الإدارة العليا في المجلس بتحديد أهداف وبرامج الموازنة» على أقل متوسط حسابي في فقرات هذا المحور ويعود ذلك إلى أن السلطة المركزية المتمثلة في وزارة الحكم المحلي هي التي تحدد من خلال القوانين والأنظمة نوعية البرامج والأهداف التي تبنى على أساسها الموازنة في الهيئات المحلية، وذلك بفرض نموذج محدد للموازنة تلزم الهيئات المحلية باستخدامه.

ث. المحور الرابع– وجود قدرات بشرية ومالية في المجلس المحلي:

الجدول (١٠)

توجهات أفراد العينة حول المحور الرابع

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	توجد لجنة مختصة بإعداد موازنة المجلس	٣,٧٧	١,٠٠٣	كبيرة
٢	أقوم بالمشاركة في تحضير وإعداد الموازنة	٣,٥٤	١,١٢٠	كبيرة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
٣	اطلع على أهداف الموازنة قبل التحضير والإعداد	٣,٦٩	٠,٩٠٠	كبيرة
٤	عندي معرفة في كيفية إعداد الموازنة بأساليب مختلفة	٣,٥١	٠,٨٥٣	كبيرة
٥	اطلع على الأنشطة المختلفة التي ينوي المجلس المحلي تنفيذها	٣,٩٤	٠,٧٦٥	كبيرة
٦	عندي معرفة بالبرامج المختلفة التي ينوي المجلس المحلي تنفيذها	٣,٧٧	٠,٧٣١	كبيرة
٧	لدي إمكانية استبعاد البدائل التي لا تحقق الكفاءة والفاعلية	٣,٧٤	٠,٨٨٦	كبيرة
٨	لدي قدرة على إعداد موازنة تشغيلية تفصيلية تعكس مجموع الأنشطة	٣,٥٧	٠,٩٤٨	كبيرة
٩	هناك جهاز رقابي مختص بالرقابة على تنفيذ الموازنة	٣,٤٠	١,٢١٨	كبيرة
١٠	حصلت على دورات تدريبية مختصة بإعداد وتحضير الموازنة	٣,٢٦	٠,٩٥٠	متوسطة
١١	هيئة المجلس تدعم بشكل مستمر عملية التدريب	٣,٦٩	٠,٩٣٢	كبيرة
	الدرجة الكلية	٣,٦٣	٠,٦٢٣	كبيرة

يبحث هذا المحور في وجود قدرات بشرية ومالية في المجلس المحلي، حيث بلغ المتوسط الكلي للمحور (٣,٦٣)، وهذا يدل على وجود موافقة (كبيرة) من المبحوثين على الفقرات المذكورة في المحور الرابع بشكل عام، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور ما بين (٣,٢٦ – ٣,٩٤)، يشير هذا التوزيع للمتوسطات الحسابية على فقرات المحور إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لفقرات هذا المحور كافة من المبحوثين.

لوحظ من هذا التوزيع للمتوسطات الحسابية وجود تقارب في درجات موافقة المبحوثين للفقرات كافة، مما يشير إلى تقارب في أراء المبحوثين حول وجود قدرات بشرية ومالية في المجالس المحلية، إذ يتضح من النتائج السابقة أن وجود اطلاع لدى الأعضاء على الأنشطة المختلفة التي ينوي المجلس المحلي تنفيذها هي أقوى الفقرات المذكورة، إذ حصلت على متوسط حسابي (٣,٩٤)، وذلك بسبب اللامركزية التي تتبعها إدارة المجالس المحلية في استشارة أعضاء لجنة الموازنة قبل إقرار الموازنة للسنة القادمة، بينما حصلت الفقرة العاشرة: «حصلت على دورات تدريبية مختصة بإعداد وتحضير الموازنة» على أقل المتوسطات الحسابية (٣,٢٦)، مما يعني أن درجة موافقة المبحوثين على هذه الفقرة متوسطة، ويعود ذلك إلى أن الدورات التدريبية التي حصل عليها أعضاء لجنة الموازنة قليلة، وأنهم أصلاً لم يحصلوا على دورات تدريبية في تطبيق الموازنة الصفرية غير المطبقة في المجالس المحلية.

ج. المحور الخامس- اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة الصفرية في المجلس المحلي:

الجدول (١١)

توجهات أفراد العينة حول المحور الخامس

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	يمكن اتخاذ القرار بتبني الموازنة الصفرية	٣,٦٣	٠,٧٣١	كبيرة
٢	الإدارة العليا تتبنى أنواع أخرى من الموازنات غير المعمول بها	٣,٢٩	٠,٨٦٠	متوسطة
٣	الرئيس مرن في مجال إعداد الموازنات	٤,٠٠	٠,٩٠٧	كبيرة
٤	يمكن اتخاذ القرار بالبديل الأفضل من بين البدائل المتاحة	٣,٨٣	٠,٦٦٤	كبيرة
٥	هناك وضوح عند متخذي القرار في إعداد الموازنة	٣,٥١	٠,٨١٨	كبيرة
٦	وحدات القرار الإدارية يصعب فصلها	٣,٣٤	٠,٧٢٥	متوسطة
٧	القرارات بخصوص الموازنة يمكن تحديدها بوضوح	٣,٤٩	٠,٧٤٢	كبيرة
	الدرجة الكلية	٣,٥٨	٠,٥١٠	كبيرة

يلاحظ من نتائج الجدول السابق (١١) أن الفقرات (٧،٥،٤،٣،١) حصلت على دراجات موافقة كبيرة من قبل المبحوثين، بينما حصلت الفقرتين (٦،٢) على درجات موافقة متوسطة من قبل المبحوثين، كما كانت الدرجة الكلية لهذا المحور كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٣,٥٨)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٣,٢٩ – ٤,٠٠).

إذ يتضح وجود تفاوت في المتوسطات الحسابية للفقرات كافة، مما يشير إلى تفاوت في أراء المبحوثين حول اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة الصفرية في المجلس المحلي، إذ يتضح من النتائج السابقة أن تمتع رئيس المجلس بالمرونة في مجال إعداد الموازنات هي أقوى الفقرات المذكورة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٠)، ويعزو القائمون على الدراسة هذه النتيجة إلى وجود معرفة وخبرة لدى رؤساء المجالس المحلية، وارتفاع درجة التفأهم بين أعضاء لجنة الموازنات ورئيس المجلس الذي عادة ما يكون رئيس لجنة الموازنات.

بينما يلاحظ من الجدول السابق (١١) أيضاً أن الفقرة الثانية: «الإدارة العليا تتبنى أنواعاً أخرى من الموازنات غير المعمول بها» حصلت على أقل متوسط حسابي بلغ (٣,٢٩) بدرجة موافقة متوسطة من قبل المبحوثين، ويعزو القائمون على الدراسة هذه النتيجة إلى تبني وزارة الحكم المحلي أكثر من نوع من الموازنة (موازنة البرامج التخطيطية

والإنمائية)، إلا أن إدارة المجالس المحلية لم تعمل بهذه الموازنات بشكل واقعي، واكتفت بتطبيق الموازنة التقليدية.

ح. المحور السادس: تقويم البرامج والأنشطة في المجلس المحلي.

جدول (١٢)

توجهات أفراد العينة حول المحور السادس

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	يمكن تقويم التكلفة والعائد للبرامج المختلفة	٣,٥١	٠,٧٠٢	كبيرة
٢	هناك إمكانية تقويم البرامج والأنشطة البديلة	٣,٨٠	٠,٥٨٤	كبيرة
٣	هناك إمكانية قياس أداء كل برنامج ونشاط	٣,٦٩	٠,٧٥٨	كبيرة
٤	هناك إمكانية تحديد الانحراف في تنفيذ البرامج والأنشطة	٣,٥٤	٠,٨١٧	كبيرة
	الكلي	٣,٦٤	٠,٤٩٨	كبيرة

الجدول السابق (١٢) يظهر نتائج توجهات أفراد العينة حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس المحلي، ويلاحظ أن المتوسط الكلي بلغ (٣,٦٤) بدرجة موافقة (كبيرة) من المبحوثين على الفقرات المذكورة في هذا المحور بشكل عام.

ويلاحظ حصول جميع فقرات هذا المحور على درجة موافقة كبيرة من قبل المبحوثين، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٣,٥١ – ٣,٨٠)، وهذا يشير إلى قراءة جيدة واستجابة متجانسة لفقرات هذا المحور كافة من المبحوثين، ويشير وجود تقارب في المتوسطات الحسابية لكافة الفقرات إلى تقارب في أراء المبحوثين حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس المحلي.

يتضح أيضاً من الجدول السابق (١٢) أن الفقرة الثانية: «هناك إمكانية تقويم البرامج والأنشطة البديلة» حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (٣,٨٠)، وبدرجة موافقة كبيرة من قبل المبحوثين، ويعزو القائمين على الدراسة هذه النتيجة إلى أن بعض المجالس المحلية لا تقوم بعملية تقويم التكلفة والعائد للبرامج المختلفة التي تتضمنها الموازنة، وبخاصة خلال التنفيذ الفعلي للموازنة.

بينما حصلت الفقرة الأولى: «يمكن تقويم التكلفة والعائد للبرامج المختلفة»على أقل متوسط حسابي بلغ (٣,٥١) وبدرجة موافقة كبيرة أيضاً من قبل المبحوثين، ويعزو القائمون على الدراسة هذه النتيجة إلى أن تقارب الدرجة العلمية لأعضاء لجنة الموازنة

(٧١,٤٪ بكالوريوس فأكثر) في المجلس يسهل عملية التفأهم بينهم، ويمكنهم من تقويم التكلفة والعائد للبرامج المختلفة، وكذلك الصلاحيات الممنوحة لأعضاء اللجنة والموضوعة على أساس تحقيق المصلحة العامة.

ثانياً- فرضيات الدراسة:

ولفحص هذه الفرضيات اُستخدم تحليل التباين الأحادي، (One Way ANOVA) كما يبين الجدول (١٣)

الجدول (١٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي

الفرضية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الدلالة الإحصائية Sig- Value	قيمة «ف»
الأولى	بين المجموعات	٣,٧٠٠	٢	١,٨٥٠	٠,٠٠٣	٧,١٥٨
	داخل المجموعات	٨,٢٧٠	٣٢	٠,٢٥٨		
	المجموع	١١,٩٧٠	٣٤			
الثانية	بين المجموعات	٠,٧٦٦	٢	٠,٣٨٣	٠,٢٩٤	١,٢٧٣
	داخل المجموعات	٩,٦٢٧	٣٢	٠,٣٠١		
	المجموع	١٠,٣٩٣	٣٤			
الثالثة	بين المجموعات	٢,٣٩٥	٣	٠,٧٩٨	٠,٠٢٤	٣,٦٢٢
	داخل المجموعات	٦,٨٣٣	٣١	٠,٢٢٠		
	المجموع	٩,٢٢٧	٣٤			
الرابعة	بين المجموعات	٣,٢٤٢	٣	١,٠٨١	٠,٠٣١	٣,٣٦٣
	داخل المجموعات	٩,٩٦١	٣١	٠,٣٢١		
	المجموع	١٣,٢٠٣	٣٤			
الخامسة	بين المجموعات	٢,٦٣٩	٣	٠,٨٨٠	٠,٠١١	٤,٤٠٣
	داخل المجموعات	٦,١٩٣	٣١	٠,٢٠٠		
	المجموع	٨,٨٣١	٣٤			
السادسة	بين المجموعات	٠,٨١١	٣	٠,٢٧٠	٠,٣٦٣	١,١٠٢
	داخل المجموعات	٧,٦٠٧	٣١	٠,٢٤٥		
	المجموع	٨,٤١٨	٣٤			

١. الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠. ٠٥) حول إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية في المجالس المحلية تعزى لمتغير المستوى العلمي.

أظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠. ٠٥) حول إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية في المجالس المحلية تعزى لمتغير المستوى العلمي، حيث بلغت قيمة «ف» (٧,١٥٨) وبدلالة إحصائية مقدارها (٠,٠٠٣) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (α = ٠. ٠٥) حيث أن:

(Sig- Value = 0. 003 < 0. 05)

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم باختلاف مستوياتهم العلمية (دبلوم فأقل، بكالوريوس، أكثر من بكالوريوس)، مما يشير إلى تأثير المستوى العلمي على إجابات المبحوثين، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وهذا يتناقض مع ما جاءت به الفرضية الأولى من عدم وجود تأثير للمستوى العلمي على إجابة المبحوثين، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الأولى.

وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من الفئات الثلاث أو أكثر، ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج، فإننا سنجري أحد اختبارات المقارنة (Post Hoc) وهي عديدة ومتنوعة حيث سنجري هنا اختبار أقل فرق ممكن (.L. S. D) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير المستوى العلمي، وذلك كما في الجدول ١٤

الجدول (١٤)

اختبار .L. S. D حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي أ	المستوى العلمي ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
دبلوم فأقل	بكالوريوس	٠,٦٢٠٩ *	٠,٠٠٣
	أكثر من بكالوريوس	٠,٣٠٠٠ –	٠,٤٥٢
بكالوريوس	دبلوم فأقل	– ٠,٦٢٠٩ *	٠,٠٠٣
	أكثر من بكالوريوس	– ٠,٩٢٠٩ *	٠,٠٢٠
أكثر من بكالوريوس	دبلوم فأقل	٠,٣٠٠٠	٠,٤٥٢
	بكالوريوس	٠,٩٢٠٩ *	٠,٠٢٠
* يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في المتوسط الحسابي			

نلاحظ من الجدول ١٤:

وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة من الذين مستوأهم العلمي بكالوريوس والمستويات العلمية الأخرى لأفراد العينة (دبلوم فأقل، أكثر من بكالوريوس)، أي أن إجابات أفراد العينة الذين مستوأهم العلمي بكالوريوس، اختلفت عن إجابات أفراد العينة من المستويات العلمية الأخرى.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (٠.٠٥ = α) حول إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير المستوى العلمي، مما دعانا إلى رفض الفرضية الأولى.

٢. الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (٠.٠٥ = α) حول الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير المستوى العلمي.

أظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (٠.٠٥ = α) حول الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير المستوى العلمي، حيث بلغت قيمة «ف» (١,٢٧٣) وبدلالة إحصائية مقدارها (٠,٢٩٤)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى (٠.٠٥ = α) حيث أن:

$$(\text{Sig- Value} = 0.\ 294 > 0.\ 05)$$

مما يعني أن أفراد العينة– وعلى الرغم من اختلاف مستوياتهم العلمية (دبلوم فأقل، بكالوريوس، أكثر من بكالوريوس)– يتفقون حول جودة الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية في الفقرات المذكورة سابقاً، حيث تشير قيمة الدلالة الإحصائية إلى أنه لم يلاحظ أي اختلاف بين إجابات المبحوثين في الفئات الثلاث في العينة حول الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية الثانية من أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (٠.٠٥ = α) حول الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير المستوى العلمي، مما يدعونا إلى عدم رفض الفرضية الثانية.

٣. الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول خطوات إعداد الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس.

أظهرت النتائج الواردة في الجدول انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول خطوات إعداد الموازنة الصفرية في المجالس المحلية تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس، حيث بلغت قيمة «ف» (٣,٦٢٢) وبدلالة إحصائية مقدارها (٠.٠٢٤)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (α = ٠.٠٥) حيث أن:

$$(\text{Sig- Value} = 0.024 < 0.05)$$

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم باختلاف طبيعة عملهم في المجلس المحلي: (رئيس المجلس، محاسب، مهندس، إداري)، مما يشير إلى تأثير طبيعة العمل في المجلس المحلي على إجابات المبحوثين، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وهذا يتناقض مع ما جاءت به الفرضية الثالثة من عدم وجود تأثير لطبيعة العمل في المجلس على إجابة المبحوثين، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الثالثة.

وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من الفئات الأربع أو أكثر، ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج، فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L. S. D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير طبيعة العمل في المجلس المحلي،كما في الجدول الآتي:

جدول (١٥)

اختبار L. S. D. حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل أ	طبيعة العمل ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
رئيس المجلس	محاسب	– ٠,٠٦٤	٠,٦٥٣
	مهندس	*٠,٥٣٩	٠,٠٠٠
	إداري	*٠,٣٢٩	٠,٠٢٥
محاسب	رئيس مجلس	٠,٠٦٤	٠,٦٥٣
	مهندس	*٠,٦٠٢	٠,٠٠٠
	إداري	*٠,٣٩٢	٠,٠٠٨

طبيعة العمل أ	طبيعة العمل ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
مهندس	رئيس مجلس	– ٠,٥٣٩*	٠,٠٠٠
	محاسب	– ٠,٦٠٢*	٠,٠٠٠
	إداري	– ٠,٢١٠	٠,١٤٤
إداري	رئيس مجلس	– ٠,٣٢٩*	٠,٠٢٥
	محاسب	– ٠,٣٩٢*	٠,٠٠٨
	مهندس	٠,٢١٠	٠,١٤٤
* يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في المتوسط الحسابي			

حيث وجد ما يأتي: وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة الذين يعملون كمهندسين في المجلس المحلي وأفراد العينة الذين يعملون كرئيس للمجلس المحلي أو محاسب في المجلس، أي أن إجابات أفراد العينة الذين يعملون كمهندسين في المجلس المحلي اختلفت عن إجابات أفراد العينة الذين يعملون كرئيس للمجلس المحلي أو محاسب في المجلس.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) خطوات إعداد الموازنة الصفرية في المجالس المحلية تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس، مما دعانا إلى رفض الفرضية الثالثة.

٤. الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول وجود قدرات بشرية ومالية في المجالس المحلية تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس.

أظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول وجود قدرات بشرية ومالية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس، حيث بلغت قيمة «ف» (٣,٣٦٣) وبدلالة إحصائية مقدارها (٠,٠٣١) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى (α = ٠.٠٥) حيث إن:

(Sig- Value = 0. 031 < 0. 05)

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم باختلاف طبيعة عملهم في المجلس المحلي: (رئيس المجلس، محاسب، مهندس، إداري)، مما يشير إلى تأثير طبيعة العمل في المجلس المحلي على إجابات المبحوثين، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وهذا يتناقض مع ما جاءت به الفرضية الرابعة من عدم وجود تأثير لطبيعة العمل في المجلس على إجابة المبحوثين، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الرابعة.

وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من الفئات الأربع أو أكثر، ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج، فإننا أجرينا اختبار أقل فرق ممكن (L. S. D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير طبيعة العمل في المجلس المحلي، كما في الجدول الآتي:

الجدول (١٦)

اختبار L. S. D. حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل أ	طبيعة العمل ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
رئيس المجلس	محاسب	٠,١٠٢ –	٠,٥٧٧
	مهندس	*٠,٦٦٩	٠,٠٠١
	إداري	*٠,٣٨٩	٠,٠٣٩
محاسب	رئيس مجلس	٠,١٠٢	٠,٥٧٧
	مهندس	*٠,٧٧١	٠,٠٠٠
	إداري	*٠,٤٩١	٠,٠١٠
مهندس	رئيس مجلس	*٠,٦٦٩ –	٠,٠٠١
	محاسب	*٠,٧٧١ –	٠,٠٠٠
	إداري	٠,٢٨٠ –	٠,١٣٢
إداري	رئيس مجلس	*٠,٣٨٩ –	٠,٠٣٩
	محاسب	*٠,٤٩١ –	٠,٠١٠
	مهندس	٠,٢٨٠	٠,١٣٢

* يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في المتوسط الحسابي

حيث وجد ما يأتي:

وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة الذين

يعملون كمهندسين في المجلس المحلي وأفراد العينة الذين يعملون كرئيس للمجلس المحلي أو محاسب في المجلس، أي أن إجابات أفراد العينة الذين يعملون مهندسين في المجلس المحلي اختلفت عن إجابات أفراد العينة الذين يعملون كرئيس للمجلس المحلي أو محاسب في المجلس.

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) خطوات إعداد الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير طبيعة العمل في المجلس، مما دعانا إلى رفض الفرضية الرابعة.

٥. الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات.

أظهرت النتائج الواردة في الجدول إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات، حيث بلغت قيمة «ف» (٤,٤٠٣)، وبدلالة إحصائية مقدارها (٠,٠١١)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (α = ٠.٠٥) حيث إن:

(Sig- Value = 0. 011 < 0. 05)

مما يعني أن أفراد العينة قد اختلفت إجاباتهم باختلاف عدد سنوات خبرتهم بالعمل في المجلس المحلي (من ١ – ٥ سنوات، من ٦ – ١٠ سنوات، من ١١ – ١٥ سنة، أكثر من ١٥ سنة)، مما يشير إلى عدد سنوات الخبرة بالعمل في المجلس المحلي على إجابات المبحوثين، مما أدى على الاختلاف في إجاباتهم، وهذا يتناقض مع ما جاءت به الفرضية الخامسة من عدم وجود تأثير للخبرة بالسنوات على إجابة المبحوثين، مما يدعونا إلى رفض الفرضية الخامسة.

وقد يكون هذا الاختلاف الناتج في الإجابة بين فئتين من الفئات الأربع أو أكثر، ولمعرفة مصدر الاختلاف الناتج، فإننا قمنا بعمل اختبار أقل فرق ممكن (L. S. D.) لمعرفة مصدر الاختلاف في إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الخبرة بالسنوات، كما في الجدول الآتي:

الجدول (١٧)

اختبار L. S. D. حسب الخبرة بالسنوات

الخبرة بالسنوات أ	الخبرة بالسنوات ب	الفرق في المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
١– ٥	٦– ١٠	– ٠,٤٩٢*	٠,٠٠٦
	١١– ١٥	– ٠,٣٧٣*	٠,٠٣١
	أكثر من ١٥	٠,١٤١	٠,٣٩٣
٦– ١٠	١– ٥	٠,٤٩٢*	٠,٠٠٦
	١١– ١٥	٠,١١٩	٠,٤٧١
	أكثر من ١٥	٠,٦٣٣*	٠,٠٠١
١١– ١٥	١– ٥	٠,٣٧٣*	٠,٠٣١
	٦– ١٠	– ٠,١١٩	٠,٤٧١
	أكثر من ١٥	٠,٥١٤*	٠,٠٠٤
أكثر من ١٥	١– ٥	– ٠,١٤١	٠,٣٩٣
	٦– ١٠	– ٠,٦٣٣*	٠,٠٠١
	١١– ١٥	– ٠,٥١٤*	٠,٠٠٤
* يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في المتوسط الحسابي			

حيث وجد ما يأتي:

وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة الذين يمتلكون من ٦ – ١٠ سنوات كخبرة في العمل بالمجلس المحلي وأفراد العينة الذين يمتلكون من ١– ٥ سنوات، بالإضافة إلى أفراد العينة الذين يمتلكون أكثر من ١٥ سنة كخبرة في العمل بالمجلس المحلي، أي أن إجابات أفراد العينة الذين يمتلكون من ٦ – ١٠ سنوات كخبرة في العمل بالمجلس المحلي اختلفت عن إجابات أفراد العينة في الفئتين المذكورتين (من ١– ٥ سنوات، أكثر من ١٥ سنة).

هذه الاختلافات المذكورة كانت مؤشراً إحصائياً على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠.٠٥$) حول اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية، تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات، مما دعانا إلى رفض الفرضية الخامسة.

٦. الفرضية السادسة:

نصت الفرضية السادسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس في المجالس المحلية تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات.

وأظهرت النتائج الواردة في الجدول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس في المجالس المحلية، تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات، حيث بلغت قيمة «ف» (١,١٠٢)، وبدلالة إحصائية مقدارها (٠,٣٦٣)، وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى (α = ٠.٠٥) حيث أن:

(Sig- Value = 0. 363 > 0. 05)

مما يعني أن أفراد العينة- وعلى الرغم من اختلاف عدد سنوات خبرتهم بالعمل في المجلس المحلي (من ١ – ٥ سنوات، من ٦ – ١٠ سنوات، من ١١ – ١٥ سنة، أكثر من ١٥ سنة)- يتفقون حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس في المجالس المحلية في الفقرات المذكورة سابقاً، حيث تشير قيمة الدلالة الإحصائية إلى أنه لم يلاحظ أي اختلاف بين إجابات المبحوثين في الفئات الأربع في العينة حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس في المجالس المحلية، وهذا يتفق مع ما جاءت به الفرضية السادسة من أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة عند مستوى الدلالة (α = ٠.٠٥) حول تقويم البرامج والأنشطة في المجلس في المجالس المحلية، تعزى لمتغير الخبرة بالسنوات، مما يدعونا إلى عدم رفض الفرضية السادسة.

مناقشة النتائج:

١. يتضح من خلال تحليل محاور الدراسة أن آراء أفراد العينة كانت حول المحور الأول: «إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية في المجالس المحلية» كبيرة إذ بلغ المتوسط الكلي (٣,٥٨)، وهذا يدل على إمكانية لجنة إعداد الموازنة على تطبيق الموازنة الصفرية والتخطيطية، وذلك من خلال إجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الأول.

٢. بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثاني «الصعوبات التي تواجه تطبيق الموازنة» من خلال تحليل آراء أفراد العينة (٣,٣٠)، وهي نسبة متوسطة، وهذا يدل على وجود بعض الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق الموازنة الصفرية مثل ضعف وجود معرفة في كيفية إعداد الموازنات ذات الأساس الصفري.

٣. فيما يتعلق بخطوات إعداد الموازنة الصفرية التي تحدث عنها المحور الثالث، جاءت آراء أفراد عينة الدراسة حسب المقياس المتبع في الدراسة كبيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣. ٦٥)، وهذا يدل على إمكانية تحديد خطوات إعداد الموازنات من خلال إجابات أفراد العينة على أسئلة هذا المحور.

٤. يتبين من النتيجة التي حصل عليها المحور الرابع «وجود قدرات بشرية ومالية في المجلس المحلي» أن المجالس المحلية لديها قدرات بشرية ومالية التي تساعد على إعداد الموازنة الصفرية وتطبيقها كموازنة تخطيطية، إذ حصل هذا المحور على درجة موافقة كبيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٣).

٥. المحور الخامس والذي يبحث في «اتخاذ القرار بتطبيق الموازنة الصفرية في المجلس المحلي» حصل على درجة موافقة كبيرة من قبل المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ (٣. ٥٨)، مما يدل على أن هناك إمكانية لاتخاذ القرار في المجالس المحلية بتطبيق الموازنة الصفرية في عمل الهيئات المحلية، وذلك لوضوح أهمية هذا القرار للجنة الموازنة.

٦. تظهر نتائج تحليل آراء أفراد العينة حول المحور السادس الذي ينص على «تقويم البرامج والأنشطة في المجلس المحلي» أن البرامج والأنشطة ونتائجها تقوَّم من القائمين على إدارة المجالس المحلية بعد التنفيذ الفعلي للموازنة، حيث حصل هذا المحور على درجة موافقة كبيرة من المبحوثين بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٤).

نتائج الدراسة:

١. إن إمكانية تطبيق الموازنة الصفرية كموازنة تخطيطية في المجال المجالس المحلية يحقق كثيراً من الفوائد سواء كانت على مستوى تنفيذ البرامج والأنشطة أم على مستوى العائد من هذه البرامج والأنشطة مع تحقيق الرقابة الفاعلة على تنفيذها، وتحقيق الأهداف والفوائد من الموازنة، كما أنه يمكن تطبيق هذا النوع من الموازنات بناء على نتائج الدراسة في التساؤل الأول مع الأخذ بالاعتبار مسألة تطوير البرامج المحاسبية لإعداد الموازنات، وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الشرايرة في إمكانية تطبيق أسلوب الموازنة الصفرية في الوزارات الأردنية، حيث تعدُّ المجالس المحلية مؤسسات شبه حكومية، كما اتفقت الدراسة مع دراسة Wildavasky، ودراسة عمر عبد الرازق في فشل موازنة البرامج والأداء بسبب صعوبة تطبيقها في كل المؤسسات بشكل عام.

٢. يوجد مجموعة من الصعوبات والمعوقات تقف أمام تطبيق هذا النوع من الموازنة متمثلة في الخبرة والمعرفة والرقابة الداخلية الفاعلة والوقت الممنوح لعملية

التحضير ومرونة الأنظمة المالية، وأن أفراد العينة لم يحصلوا على دورات تدريبية في مجال الموازنات الصفرية مع أن الإجابات كانت قريبة من (كبيرة)، أما باقي الصعوبات والمعوقات التي حُددت في الاستبانة فقد جاءت إجابة أفراد العينة أنها لا تشكل عقبة في سبيل تنفيذ الموازنة ذات الأساس الصفري، وقد جاءت نتائج الدراسة متوافقة أيضاً مع دراسة الشرايرة ودراسة الزغبي حول وجود صعوبات ومعوقات في تطبيق الموازنات الصفرية والمتمثلة في الخبرة والمعرفة لدى القائمين على المؤسسات المختلفة وتوافر المتطلبات اللازمة لنجاح تطبيق الموازنات الصفرية فيها.

٣. خطوات إعداد الموازنة الصفرية متوافرة ويمكن تحديدها وتطبيقها ماعدا قضية تحديد الأهداف والبرامج من قبل الإدارة العليا التي حصلت درجة موافقة (متوسطة) من آراء افراد عينة الدراسة، وهذا لا يشكل معوِّقاً بسبب أن الإدارة العليا في المجالس تتغير من وقت إلى آخر، لم تبحث الخطوات في دراسات سابقة على الصعيد المحلي.

٤. يتوافر لدى المجالس المحلية قدرات بشرية قادرة على إعداد الموازنة الصفرية وتطبيقها وهذا واضح من خلال الإجابة على التساؤل الرابع حيث جاء المتوسط الكلي (٣,٤) للإمكانيات البشرية ضمن خانة (كبيرة) في المقياس المستخدم. وهناك برزت قضية الدورات التدريبية المتخصصة في عملية الإعداد التحضيرية للموازنة حيث جاءت درجة موافقة أفراد العينة (متوسطة)، وتتفق هذه النتائج مع دراسة علاء الدين ودراسة أبو رحمة حول توافر القدرات البشرية اللازمة لتطبيق الموازنة الصفرية، مع توافر الإمكانات المادية والمالية الأخرى، واتفقت مع دراسة ماهر ضرغام حول توافر المعلومات الأساسية اللازمة لاستخدام الموازنات كأداة تخطيط ورقابة على البلديات.

٥. إن عملية اتخاذ القرار تتطلب الشجاعة والإقدام في مسالة تغير نمط إعداد الموازنة، وخاصة اتخاذ القرار من الإدارة العليا، ومع ذلك فإن عملية اتخاذ القرار ممكنه، فقد جاءت إجابة أفراد العينة بالموافقة على ذلك، وذلك من خلال المتوسط الكلي للإجابات. أما فيما يتعلق بفصل وحدات القرار الإدارية فقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٥٨) وهي درجة موافقة (كبيرة) حسب المقياس المستخدم، جاء هذا الاستنتاج مناقضاً لدراسة حماد، والذي أوصى بالاستمرار في تطبيق النظام المحاسبي الحالي في مؤسسات الحكومة وعدم إدخال نظام المحاسبة الإدارية فيها، وأنه توجد حاجة إلى بلورة مرتكزات الموازنة المقترحة في نظام محاسبي ضمن التشريعات القانونية الخاصة بالدولة.

٦. يتوافر لدى المجالس المحلية إمكانية تقويم البرامج والأنشطة المختلقة التي يقوم بها المجالس، وذلك بقدرته على تقويم التكلفة والعائد للبرامج المختلفة والبديلة فيها،

وقياس الأداء، وتحديد الانحراف عند عملية التنفيذ. فقد جاءت درجة موافقة أفراد عينة الدراسة (كبيرة) والمتوسط الحسابي الكلي جاء (٣,٦٤)، وهذه النتائج تتفق مع دراسة المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ودراسة ماهر ضرغام بأن نظام الأساس الصفري للموازنة، يعد مشروع أساس تقويم المشروعات والأنشطة.

التوصيات:

١. أن تقوم المجالس المحلية بتطبيق الموازنة ذات الأساس الصفري لما لها من أثر كبير على العائد والمنفعة والتكلفة والرقابة، وعلى تحقيق الأهداف (وحدات القرار)، وذلك لتوافر خطوات إعداد الموازنة الصفرية، وتوافر الكادر الوظيفي وإمكانية تقويم البرامج والأنشطة المختلفة التي تقوم بها المجالس المحلية.

٢. مخاطبة وزارة الحكم المحلي بصفتها المسؤول الأول عن المجالس المحلية بتغير نمط الأنظمة المالية والمحاسبية، كي تعدل من أنظمتها لتلائم عملية إعداد موازنة ذات الأساس الصفري.

٣. العمل على تذليل الصعوبات والمعوقات التي تواجه عملية إعداد الموازنة الصفرية، وذلك بتقديم مزيد من الدورات المتخصصة في هذا المجال لتوفير كوادر إدارية قادرة على السير نحو تطبيق الموازنة الصفرية.

٤. دعم الإدارة العليا في المجالس المحلية لاتخاذ قرار تبني الموازنة الصفرية وتشجيعها على تحديد الأهداف والبرامج بشكل واضح وسليم.

٥. تعديل النظام المالي الخاص بالمجالس المحلية لتلائم عملية إعداد الموازنات ذات الأساس الصفري وتحضيرها.

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

١. أبو رحمة، محمد: مدى توفر مقومات تطبيق نظام الموازنات على أساس الأنشطة (ABB) في بلديات غزة (دراسة تطبيقية) الماجستير في المحاسبة والتمويل الجامعة الإسلامية– غزة، ٢٠٠٨م.

٢. احمروا، إسماعيل حسين: المحاسبة الحكومية من التقليد إلى الحداثة، دار المسيرة للنشر، ط٢٠٠٣،١م.

٣. إشتية، محمد وحباس، أسامة، البلديات وهيئات الحكم المحلي في فلسطين، بكدار، مطبعة أدكيدك، رام الله، فلسطين، ٢٠٠٤م.

٤. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي: دليل رؤساء وأعضاء مجالس الهيئات المحلية الفلسطينية، ٢٠٠٦م.

٥. الجهيني، محمد فالح: بين ميزانية الأداء والبرامج وميزانية الأساس الصفري تمويل مجلة المعرفة، الرياض، السعودية، العدد ١٥٦، ٢٠٠٨م.

٦. جعفر، يونس: إمكانية تطبيق الموازنة البرامج والأداء في موازنة السلطة الفلسطينية، رسالة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ٢٠١٠م.

٧. الهلالي، حسين: دور الأنظمة المحاسبية الحكومية في تقويم الأداء الحكومي من خلال تنفيذ الموازنات في مجال الإنفاق الحكومي الموازنة الصفرية، كلية التجارة ببور سعيد– جامعة قناة السويس– جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٦م.

٨. الزغبي، ناجح محمد خليل: دور الموازنات في تخطيط ورقابة وتقويم أداء المجالس البلدية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن، ٢٠٠٤م.

٩. حماد، أكرم إبراهيم: تطوير النظام المحاسبي الحكومي في فلسطين، بحث مقدم إلى مؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الإسرائيلي المنعقد ٢٠٠٦م.

١٠. المهايني، محمد: المحاسبة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٩م.

١١. منشورات جامعة القدس المفتوحة:المحاسبة الحكومية وتطبيقاتها في مؤسسات السلطة الفلسطينية، فلسطين، ٢٠٠٨م.

١٢. المنظمة العربية للعلوم الإدارية: حالة واقعية عن تعليمات إعداد الموازنة باستخدام الأساس الصفري (ZBB) في إحدى الولايات الأمريكية، إعداد أنور عبد الخالق، محمد صديق، بنك الحالات الواقعية ١١١ت / ٩-١ / ٣، ٢٠٠٢م.

١٣. سلوم، حسن ودرويش، حيدر: الموازنة العامة للدولة بين الإعداد والتنفيذ- دراسة تحليلية للموازنة العراقية ٢٠٠٥- ٢٠٠٧، الجامعة المستنصرية، بغداد، ٢٠٠٨م.

١٤. عبد القادر، حسين: دور الهيئات المحلية في التنمية الإدارية والمالية والقانونية، رسالة دكتوراه، جامعة عبد المالك السعدي، المغرب، ٢٠٠٨م.

١٥. عبد الرازق، عمر: هيكل الموازنة العامة الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، حول هيكل الموازنة العامة الفلسطينية في كانون أول ٢٠٠٢م.

١٦. العكش، فوزي وآخرون: الإدارة المحلية في فلسطين والعالم العربي، منشورات جامعة القدس المفتوحة، مطبعة الأمل،رام الله، فلسطين، ١٩٩٦م.

١٧. العمري، أحمد: صعوبات إعداد وتنفيذ موازنة البرامج والأداء في الأردن، جامعة آل البيت، الأردن، مجلة المنارة، العدد١، المجلد ٨، ٢٠٠٤م.

١٨. راضي، محمد وحجازي، وجدي: المدخل الحديث في إعداد واستخدام الموازنات: الدار الجامعة، القاهرة،٢٠٠١م.

١٩. الشرايري، جمال ورحاحلة، محمد: «إمكانية تطبيق أسلوب الموازنة الصفرية في الوزارات الأردنية»، كلية إدارة المال والأعمال جامعة أل البيت، الأردن،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية القانونية- المجلد- ٢٥ العدد الأول ٢٠٠٩م.

٢٠. الخطيب، خالد وشامية، أحمد: أسس المالية العامة في الأردن – دراسة ميدانية، جامعة مؤتة للبحوث والدراسات،١٧، ع٢٠٠٣،٢م.

٢١. ضرغام، ماهر وإبراهيم، عيد: «مدى فاعلية الموازنات كأداة للتخطيط والرقابة في بلديات قطاع غزة من وجه نظر القائمين على إعداد وتنفيذ الموازنات»، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، عدد ١١، جامعة آل البيت، الأردن، ٢٠٠٨م.

ثانياً- المراجع الإنجليزية:

1. *Alaa – Aldin: Zero Base, 2007.*
2. *Draper, Frank D. and Pitsvada Bernard T., Zero-Base Budgeting for Public Programmers, University Press of America, Revised, 1980.*
3. *Malhotra, narsh," Marketing Research", Pearson Education, Prentice-Hall Inc. New Jersey, 2007.*
4. *Warren, C.S., J.M.REEVE, and P.E.Fess. Accounting. 21st ed. Thomson South -Western, 2005.*
5. *Hiton, R.W. Managerial Accounting, Creating Value in a Dynamic Business Environment, McGraw-hill, 2005.*
6. *Wildavasky, A, The politics of the Budgetary process, 4th edition little Brown and co., Boston, Massachusetts, 1984.*
7. *Zero Based Budgeting training, The Institute Of Public Finance and Accountancy, Edinburgh, UK, 2010, www.CIPFA.org.*

9. References should follow rules as follows:

    (a) If the reference is a book, then it has to include the author name, book title, translator if any, publisher, place of publication, edition, publication year, page number.

    (b) If the reference is a magazine, then it has to include the author, paper title, magazine name, issue number order by last name of the author.

10. References have to be arranged in alphabetical order by last name of the author.

11. The researcher can use the APA style in documenting scientific and applied topics where he points to the author footnotes.

Guidelines for Authors

The Journal of Al-Quds Open University For Research & Studies Publishes Original research documents and scientific studies for faculty members and researchers in Alquds Open University and other local, Arab, and International universities with special focus on topics that deal with open education. The Journal accepts papers offered to scientific conferences.

Researchers who wish to publish their papers are required to abide by the following rules:

1. Papers are accepted int both English and Arabic.
2. each paper should not exceed 32 pages or 7500 words including footnotes and references.
3. Each paper has to add new findings or extra knowledge in its field.
4. Papers have to be on a “CD” or “E-mail” accompanied by three hard copies. Nothing is returnable in either case: published or not.
5. An abstract of 100 to 150 words has to be included. The language of the abstract has to be English if the paper is in Arabic and has to be Arabic if the paper is in English.
6. The paper will be published if it is accepted by at least two revisers. The Journal will appoint the revisers who has the same degree or higher than the researcher himself.
7. The researcher should not include anything personal in his paper.
8. The owner of the published paper will receive one copy of the Journal in which his paper is published.

FOR CORRESPONDENCE AND SENDING RESEARCH USE THE FOLLOWING ADDRESS:

Chief of the Editorial Board of the Journal of Al-Quds Open University for Research & Studies

Al-Quds Open University

P.O. Box ; 51800

Tel: 02-2984491

Fax: 02-2984492

Email: hsilwadi@qou.edu

DESIGN AND ARTISTIC PRODUCTION:

Graphic Design & Production Department
Deanship of Scientific Research & Graduate Studies

Al-Quds Open University

Tel: 02-2952508

Journal of
Al-Quds Open University
for Research & Studies